

CARTA DELLA MOBILITÀ

2021

anm

SOMMARIO

CARTA DELLA MOBILITÀ	3
PRINCIPALE NORMATIVA DI RIFERIMENTO E DI INDIRIZZO	3
LA NOSTRA AZIENDA	4
DALLE ORIGINI AD OGGI	4
PARTNERSHIP E ACCORDI ANM	5
I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO PUBBLICO	5
LE CERTIFICAZIONI	6
ETICA, TRASPARENZA E LEALTÀ	7
PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	7
COMITATO CONSULTIVO UTENTI	8
SERVIZI DI TRASPORTO	9
SERVIZI DI TRASPORTO SU GOMMA	9
SERVIZI DI TRASPORTO AD IMPIANTO FISSO	11
SERVIZI ALLA MOBILITÀ	24
SOSTA A RASO SU STRADA	24
PARCHEGGI	26
ATTENZIONE ALLA SICUREZZA E ALL'AMBIENTE	31
SISTEMI DI CONTROLLO	34
LE STAZIONI DELL'ARTE	35
COME UTILIZZARE I SERVIZI ANM	39
ORARI DI ESERCIZIO	39
REGOLAMENTO VIAGGIATORI	40
TITOLI DI VIAGGIO	40
SANZIONI AMMINISTRATIVE	45
OGGETTI SMARRITI	46
FOTOGRAFIE, RIPRESE TELEVISIVE E CINEMATOGRAFICHE	47
ALTRI SERVIZI	47
INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALLA CLIENTELA	49
RECLAMI	54
RICHIESTE E SUGGERIMENTI	55
ANM PER LA QUALITÀ	56
INDICATORI DI QUALITÀ: GLI OBIETTIVI REALIZZATI NEL 2020 E QUELLI PIANIFICATI PER IL 2021	56

CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti fra le aziende che operano nel settore dei trasporti e chi ne usufruisce. Attraverso la sua pubblicazione, ANM si pone come finalità di fornire informazioni sui servizi erogati, sui principi fondamentali che regolano lo svolgimento della propria attività, sui risultati raggiunti nel corso del 2020 e gli obiettivi che si è posta per l'anno 2021.

PRINCIPALE NORMATIVA DI RIFERIMENTO E DI INDIRIZZO

Il documento è conforme ai seguenti riferimenti normativi in materia di Carta della qualità dei servizi nel settore trasporti:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi";
2. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 Dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
3. Legge Regionale del 28 Marzo 2002 n. 3 "Riforma del trasporto pubblico locale e sistemi di mobilità della Regione Campania";
4. Regolamento 16 Marzo 2012, n. 3 Regolamento di attuazione della legge regionale 28 Marzo 2002, n.3 (Riforma del trasporto pubblico locale e sistemi di mobilità della regione Campania) Carta dei servizi di trasporto pubblico di linea - contenuto minimo standard.
5. Contratto di Servizio stipulato il 18 Dicembre 2014 tra le società Napoli Holding s.r.l. e Azienda Napoletana Mobilità S.p.A.

LA NOSTRA AZIENDA

DIMENSIONI DI ANM¹

- 41,6 milioni di passeggeri trasportati²
- 162 milioni di euro (valore della produzione)
- 15,5 milioni di km percorsi
- 32.154 posti auto offerti (parcheggi)
- 1959 persone che lavorano in ANM

DALLE ORIGINI AD OGGI

Le origini dell'Azienda risalgono al 1875, anno in cui il Comune di Napoli concesse alla S.A.T.N. (Société Anonime des Tramways Napolitains), con sede legale a Bruxelles, "...il diritto di costruire ed esercitare, nel perimetro della Città di Napoli, una rete di strade ferrate a trazione di cavalli".

Nel 1940 veniva inaugurata la prima linea filoviaria, a servizio del quartiere di Posillipo, gestita dall'Amministrazione Comunale, che ne rileva la gestione del servizio. Il 24 Dicembre 1947 nasceva l'azienda municipalizzata A.T.A.N. - Azienda Tranvie Autofilovie Napoli.

Nel 1995 l'A.T.A.N., è trasformata in Azienda Speciale e assume la denominazione di Azienda Napoletana Mobilità (ANM). Nel 2001 è trasformata in Società per Azioni ed assume la denominazione di Azienda Napoletana Mobilità S.p.A., con capitale 100% del Comune di Napoli.

Nel 2013 il Comune di Napoli ha approvato la configurazione del gruppo societario operante nel settore dei servizi di TPL e mobilità, stabilendo la trasformazione di Napolipark³ in Napoli Holding S.r.l., con conseguente possibile assunzione delle funzioni di Agenzia per la Mobilità Sostenibile.

Inoltre, ha approvato la fusione per incorporazione di Metronapoli S.p.A.⁴ in A.N.M. S.p.A. e il trasferimento a quest'ultima delle attività operative esercitate da Napoli Holding.

¹ Dati al 31/12/2020.

² Il dato tiene conto del valore stimato di passeggeri trasportati nell'anno 2020 per il Trasporto di Superficie. Per maggiori informazioni vedere paragrafo "PRINCIPALI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO NEL CORSO DEL 2020" nella sezione Servizi di Trasporto.

³ Società di proprietà del Comune di Napoli che ha gestito fino al 2013 la gestione dei parcheggi e della sosta su strada.

⁴ Società a controllo pubblico, precedentemente partecipata dal Comune di Napoli e da Trenitalia, che ha gestito fino al 2013 la rete di trasporti su ferro, Linea 1 e Linea 6, e le quattro funicolari della città.

In conseguenza del percorso e degli atti su indicati, ANM S.p.A. è attualmente Società a Socio Unico, soggetta, fermo l'indirizzo del Comune di Napoli, alla direzione e coordinamento di Napoli Holding S.r.l..

Per effetto del Contratto di Servizio stipulato con quest'ultima nell'anno 2014, l'Azienda attualmente gestisce il sistema della mobilità cittadina con l'esercizio della rete di trasporto pubblico di autobus, filobus, tram, metropolitane, funicolari, ascensori e scale mobili.

Il contratto, scaduto al 31/12/2019, è stato prorogato dal socio/committente con la D.G.C. n. 183 del 12/06/2020, tenuto conto anche che l'iter per l'avvio delle procedure di gara del Lotto 5 (Comune di Napoli) da parte della Regione Campania è ancora nella fase di iniziale di pubblicazione, sulla gazzetta europea, dell'avviso di preinformazione, avvenuta in data 12/08/2019.

L'ANM è inoltre titolare di un contratto ponte per la gestione di alcune linee suburbane, con la Città Metropolitana di Napoli, prorogato di anno in anno in attesa dell'assegnazione della gara, indetta dalla Regione Campania, per i servizi di TPL del Lotto 4 nell'ambito del territorio della Città Metropolitana di Napoli (escluso Comune di Napoli).

Completa l'offerta dei servizi erogati dall'azienda, la gestione dei parcheggi in struttura, della sosta a raso, il presidio della funzionalità degli impianti di controllo accessi, con l'elevazione delle sanzioni amministrative per la violazione del Codice della Strada.

PARTNERSHIP E ACCORDI ANM

L'ANM è partner strategico delle seguenti società:

CONSORZIO UNICOCAMPANIA, allo scopo di promuovere e migliorare il servizio di trasporto pubblico anche attraverso l'adesione all'integrazione tariffaria vigente nell'ambito della Regione Campania e alla capillare distribuzione dei titoli di viaggio aziendali. La quota di partecipazione di ANM è del 18,44 %.

CITY SIGHTSEEING, che si occupa del trasporto di turisti su quattro itinerari cittadini storico-paesaggistici: le fermate del servizio sono presenti nei principali punti della città e coincidono con quelle ANM e sono facilmente individuabili in quanto le indicazioni sulle linee CSS sono inserite in una dogia rossa. La quota di partecipazione di ANM è del 13,23 %.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO PUBBLICO

ANM si impegna, nell'ambito delle attribuzioni di competenze e degli impegni assunti, ad erogare i servizi affidati in gestione nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: il trasporto pubblico è al servizio di tutti coloro che intendono utilizzarlo, indipendentemente da *razza, nazionalità, sesso, lingua, religione e ceto sociale* di appartenenza. Il trasporto collettivo è un mezzo democratico ed imparziale.

Partecipazione: ANM offre un servizio orientato alla soddisfazione dei bisogni e delle necessità dei clienti attraverso la comprensione delle loro esigenze che emergono dall'indagine annuale di Customer Satisfaction e attraverso le segnalazioni e i suggerimenti inviati al call center aziendale.

Continuità: l'Azienda eroga un servizio regolare e continuo. L'interruzione di tale attività è dovuta a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà aziendale, nel rispetto del diritto dei lavoratori e delle esigenze di pubblica utilità. In questi casi l'obiettivo è ridurre al minimo il disagio dei clienti.

Rispetto dell'ambiente: l'Azienda adotta tutti gli interventi necessari al contenimento dell'inquinamento atmosferico e alla tutela dell'ambiente.

Libertà di scelta: ANM garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di diversi vettori.

Efficienza ed efficacia: l'Azienda è impegnata nell'ottimizzare le proprie risorse per migliorare i servizi erogati; inoltre, rispetto ai bisogni ed alle aspettative del cliente/utente, promuove diverse iniziative atte al raggiungimento della migliore corrispondenza possibile tra i livelli di servizio erogati e quelli attesi.

Salute e sicurezza: ANM assicura l'adozione di iniziative rivolte alla prevenzione degli incidenti e delle malattie sul lavoro e favorire il miglioramento delle condizioni di lavoro attraverso il confronto tra le parti.

Qualità del servizio: l'Azienda è impegnata nella realizzazione di un servizio efficiente che soddisfi le aspettative dei clienti attraverso il miglioramento dei livelli di qualità del servizio erogato. Pertanto mette in pratica un monitoraggio costante della qualità del proprio servizio al fine di garantire:

- La regolarità del servizio ,
- La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture aziendali;
- Il comfort del viaggio;
- La riconoscibilità del personale di front line
- Le informazioni alla clientela;
- Un servizio commerciale alla clientela.

LE CERTIFICAZIONI

La certificazione rappresenta l'impegno concreto della società verso la gestione integrata delle tematiche della qualità dei servizi offerti, della tutela ambientale e del rispetto della sicurezza e della salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro.

ANM ha attivato un sistema di gestione certificato secondo le norme ISO 9001:2015 (Qualità) e ISO 14001:2015 (Ambiente).

Costituisce un elemento importante nel percorso di sviluppo di ANM nei prossimi anni, l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio nell'ottica anche della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e sostenibilità sociale. A tal fine l'azienda ha avviato un progetto di integrazione ed estensione delle certificazioni che prevede anche il conseguimento degli schemi ISO 45001 (Sicurezza) e SA 8000 (responsabilità sociale).

ETICA, TRASPARENZA E LEALTÀ

ANM orienta la propria attività, sia all'interno che all'esterno, al rispetto dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà.

L'azienda si è dotata già da tempo di un "Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001 e del relativo Codice Etico che stabilisce l'insieme delle regole e dei principi aziendali. Documentazione che è stata oggetto di revisione ed aggiornamento nel corso del 2020.

Inoltre, in conformità a quanto disposto del D.lgs. 33/2013 in combinato disposto con le determinazioni dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, ANM pubblica, secondo la tempistica indicata dalla Determinazione n. 1134/2017, sul proprio sito alla sezione "SOCIETÀ TRASPARENTE" tutte le informazioni legislativamente richieste, salvaguardando le prescrizioni vigenti in materia di privacy, tra cui i bilanci, dati ed informazioni riguardanti l'organizzazione e la gestione delle attività istituzionali ed operative delle società, unitamente al Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza.

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

ANM pone costante attenzione al trattamento dei dati personali, la cui protezione è un diritto fondamentale dell'individuo tutelato dal Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR) e dal D.lgs. n. 101 del 2018, contenente le disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale (D.lgs. n. 196/2003) ai principi del GDPR.

La responsabilizzazione del Titolare del trattamento (c.d. principio di accountability) rappresenta il motore del complesso e continuo processo di adeguamento alla normativa comunitaria sul trattamento dei dati personali, che ad oggi ha portato all'adozione di numerose azioni per garantire maggiore sicurezza ai dati personali: aggiornamento della policy Privacy, adozione di procedure per l'esercizio dei diritti degli interessati e per la segnalazione degli eventi di data breach, effettuazione di valutazioni d'impatto per i trattamenti di dati che presentano rischi elevati per i diritti e le libertà delle persone, aggiornamento di alcune informative.

Per approfondimenti consultare la pagina "PRIVACY" del sito www.anm.it.

COMITATO CONSULTIVO UTENTI

Nell'ambito del Contratto di Servizio e successive proroghe, Napoli Holding ha istituito il *COMITATO CONSULTIVO UTENTI*⁵ al fine di garantire la certezza e l'efficacia del processo di partecipazione dei consumatori alla fase di pianificazione dei servizi – fermo restando l'indirizzo degli enti affidanti – nonché alla fase di monitoraggio della qualità degli stessi.

Le Associazioni invitate a far parte del Comitato Consultivo Utenti sono quelle riconosciute nell'ambito del Consiglio Nazionale dei Consumatori degli Utenti (CNCU), secondo i criteri stabiliti dall'art. 137 del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005) e di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 Dicembre 2015 che ha rinnovato, per un triennio, il CNCU.

Attualmente partecipano all'attività del Comitato Consultivo Utenti per il trasporto in ambito urbano del Comune di Napoli le seguenti associazioni: ACU, Adiconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore, CODICI, Federconsumatori.

⁵ Tale scelta è avvenuta in conformità all'art. 2 comma 461 della legge 244/2007.

SERVIZI DI TRASPORTO

L'attuale composizione dei servizi di trasporto di ANM vede una rete di superficie (autobus, tram e filobus) composta da n. 74 linee urbane e n. 21 linee suburbane/extraurbane ordinarie, n. 2 linee metropolitane (Linea 1 e Linea 6); n. 4 impianti Funicolari (Chiaia, Centrale, Mergellina e Montesanto); n. 4 ascensori cittadini; un sistema diffuso e integrato di scale mobili intermodali e da numerosi nodi di collegamento per l'accesso ai parcheggi di interscambio in struttura e a raso, all'interno delle stazioni e in prossimità dei principali assi viari.

DIMENSIONI DEL SERVIZIO DI TRASPORTO ANM⁶

- 12 comuni serviti⁷
- 294 kmq di territorio servito
- 1.418.000 la popolazione residente⁸
- 1.264.625 di corse per servizi di trasporto di superficie urbano ed extraurbano
- 58.515 di corse per servizi di trasporto metropolitano
- 207.320 di corse per servizi di trasporto funicolari

SERVIZI DI TRASPORTO SU GOMMA

SERVIZIO AUTOMOBILISTICO URBANO, SUBURBANO ED EXTRAURBANO

Rete Automobilistica

<i>Numero linee</i>	95
<i>Urbane</i>	74
- <i>ordinarie diurne</i>	57
- <i>ordinarie solo festive</i>	4
- <i>aggiuntive⁹</i>	6
- <i>notturne</i>	7
<i>Suburbane</i>	21
- <i>diurne</i>	16
- <i>notturne</i>	5
<i>Lunghezza totale della rete autobus (km)¹⁰</i>	365
- <i>rete urbana</i>	265
- <i>rete suburbana</i>	100

⁶ Dati al 31/12/2020.

⁷ Casoria, Cercola, Ercolano, Giugliano, Marano, Massa di Somma, Napoli, Pollena Trocchia, Portici, San Giorgio a Cremano, San Sebastiano, Volla. Sono esclusi i territori dei comuni di Torre del Greco e Casalnuovo, serviti unicamente da linee notturne, le cui corse sono state sospese nel corso del 2020.

⁸ Fonte: Dati ISTAT aggiornati al 31/12/2019.

⁹ Comprensive delle sei linee scolastiche: S1-S2-S3-S4-S5-606.

¹⁰ Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee senza ripetizione degli archi.

- <i>corsie preferenziali¹¹</i>	16,7
<i>Flotta</i>	455
- <i>autobus diesel</i>	369
- <i>autobus metano</i>	86
<i>N. passeggeri anno</i>	20.116.074 ¹²
<i>Km anno</i>	10.026.507

Nell'esercizio dei servizi di linea su gomma, l'ANM si avvale di veicoli di diverse tipologie e grandezze (tra cui bus, minibus e bus a metano) che assicurano il servizio nelle zone cittadine caratterizzate da distinti tratti morfologici e diverse esigenze di mobilità

La flotta autobus conta 455 veicoli, con un'età media di poco inferiore agli 11 anni, di cui 86 a metano e 137 bus ad alimentazione diesel della più moderna concezione Euro 6, che fanno registrare livelli di emissioni gassose inferiori a quanto stabilito dai limiti imposti dalle leggi vigenti (EEV).

SERVIZIO SPECIALE ALIBUS PER L'AEROPORTO

ALIBUS è la linea "speciale" di ANM per il collegamento veloce tra l'Aeroporto ed il centro della città. Effettua unicamente le fermate di Aeroporto - Piazza Garibaldi - Porto (Molo Beverello/Angioino presso stazione marittima) e consente di raggiungere i punti di uscita dalla città ed i principali interscambi per spostarsi in tutta Napoli.

Il titolo di viaggio, del costo attuale di 5 Euro, è acquistabile presso le rivendite autorizzate, a bordo senza maggiorazione e tramite smartphone, grazie all'app myCicero (v. sezione "TITOLI DI VIAGGIO") o attraverso i canali di e-commerce di Gesac e Trenitalia.

La linea prevede l'utilizzo sistematico di 8 autobus di nuovissima generazione dotati di tutti i confort previsti per bus TPL. La periodicità delle corse è variabile tra i 10 e i 20 minuti. Prima corsa dal Porto 5:30 e alle 06:00 dall'Aeroporto - ultima corsa dall'Aeroporto 23:20.

¹¹ Misurati per sviluppo totale delle corsie.

¹² Il dato dei passeggeri per l'anno 2020 per il Trasporto di Superficie Autobus è un valore stimato. Per approfondimenti vedere paragrafo "PRINCIPALI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO NEL CORSO DEL 2020" nella sezione Servizi di Trasporto.

SERVIZI DI TRASPORTO AD IMPIANTO FISSO

METROPOLITANA LINEA 1

Linea 1

Lunghezza linea metropolitana (km)	18,8
N. stazioni	18
Flotta ¹³	45
Tempo percorrenza intera tratta (min.)	34
Velocità commerciale (km/h)	34,7
Pendenza massima (%)	5,5
N. passeggeri anno	14.702.862
Vetture-km anno	4.309.342

La metropolitana Linea 1 di Napoli costituisce l'asse portante del trasporto su ferro della città attraverso un tracciato di circa 19 km che congiunge i quartieri della periferia nord di Piscinola/Scampia e quelli collinari del Vomero e con il centro storico della città, fino alla stazione di Garibaldi, con una pendenza molto elevata (circa 5,5%).

La linea è composta attualmente da n. 18 stazioni e n. 4 seconde uscite presidiate da personale aziendale: Salvator Rosa 2 (incrocio Battistello Caracciolo/Girolamo Santacroce), Rione Alto (uscita Ospedale Pascale Via A. D'Antona); Montedonzelli Via dell'Erba; Toledo Montecalvario (Piazza Montecalvario). A queste si aggiungono i corridoi di collegamento di Museo Passante, interscambio con la Linea 2 di Trenitalia (fermata Piazza Cavour), e quello di Colli Aminei con Ospedale Cardarelli.

A servizio della linea, ANM gestisce i seguenti impianti:

Impianti

Scale mobili	150
Ascensori	72
Tapis roulant	18
Montascale e piattaforme elevatrici	3

I lavori di estensione della linea sono stati oggetto negli ultimi anni delle aperture delle stazioni di Garibaldi (Dicembre 2013) e Municipio (Giugno 2015). La prima è un fondamentale punto di connessione con le Ferrovie nazionali e l'Alta velocità, la seconda come collegamento agli imbarchi turistici principali del porto di Napoli e snodo di interscambio tra la Linea 1 e la Linea 6, ad ultimazione dei lavori di quest'ultima. La stazione Municipio, progettata dagli architetti portoghesi Álvaro Siza ed Eduardo Souto de Moura, nel Dicembre 2018, ha visto l'apertura della nuova uscita in Via Depretis nella parte bassa della piazza.

¹³ Il valore fa riferimento al totale delle unità di trazione, ognuna composta da due vetture-elettromotrici.

Per il 2021 è prevista l'apertura della stazione Duomo in piazza Nicola Amore, all'incrocio tra via Duomo e corso Umberto I, progettata dall'architetto Massimiliano Fuksas, che farà da congiunzione tra le fermate di Università e Municipio, aumentando dunque i collegamenti nel centro storico della città.

METROPOLITANA LINEA 6

La Linea 6 è una metropolitana leggera inaugurata nel Febbraio 2007 ed in esercizio fino al 2013 nella tratta parziale Mostra-Augusto-Lala-Mergellina.

Attualmente è chiusa all'esercizio in quanto interessata da lavori di completamento della tratta da Mergellina a Municipio, insieme ad interventi di ammodernamento e completamento degli impianti e dei veicoli da parte della Società Concessionaria.

La linea nasce per coprire il percorso litoraneo est-ovest della città di Napoli, con origine da Fuorigrotta, passando per la Riviera di Chiaia fino al Centro-Porto. A conclusione dei lavori la linea si estenderà in galleria per una lunghezza di circa 6,4 km con 8 stazioni (Mostra, Augusto, Lala, Mergellina, Arco Mirelli, San Pasquale, Chiaia, Municipio) e comprenderà i nodi d'interscambio a Mostra (Cumana e la Circumflegrea dell'E.A.V., vicina stazione Campi Flegrei di Trenitalia), a Mergellina (Linea 2 di Trenitalia) e Municipio (Linea 1).

Nel 2021 si prevede l'ultimazione dei lavori ed apertura all'esercizio delle stazioni di: Arco Mirelli in piazza della Repubblica, progettata dall'architetto tedesco Hans Kollhoff, posta all'estremità ovest della Villa Comunale; San Pasquale, progettata dall'architetto Boris Podrecca, sorgente all'altra estremità della Villa Comunale.

SERVIZIO TRANVIARIO

Rete Tranviaria

Numero linee	1
Urbane	1
- ordinarie diurne	1
- ordinarie solo festive	0
- aggiuntive	0
- notturne	0
Suburbane	0
- diurne	0
- notturne	0
Lunghezza totale della rete (km) ¹⁴	8,3
- rete urbana	8,3
- rete suburbana	0
- corsie preferenziali ¹⁵	14,3

¹⁴ Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee, senza ripetizione degli archi.

¹⁵ Misurati per sviluppo corsie.

<i>Flotta</i>	42
<i>N. passeggeri anno</i>	433.500 ¹⁶
<i>Km anno</i>	215.898

L'ANM è dotata di un parco tranviario di 42 rotabili, costituito da n. 22 tram SIRIO e n. 20 Tram CT139K, che non producono localmente alcun tipo di emissione dannosa per l'ambiente.

Il tram SIRIO, progettato per la città di Napoli è un veicolo modulare e bidirezionale, dotato di cabina guida alle due estremità. L'accessibilità dei viaggiatori con ridotta capacità motoria è garantita da apposite pedane motorizzate.

Da Gennaio 2020 è stata riattivata la linea tranviaria 1, esercita completamente con 8 tram Sirio, che collega l'attestamento di via C. Colombo (Piazza Municipio) all'attestamento dell'Emiciclo di Poggioreale (realizzazione provvisoria).

A partire dal 04 gennaio 2021 sono state riattivate al servizio la Linea 2 (San Giovanni-Piazza Nazionale) e Linea 4 (Corso San Giovanni - via Cristoforo Colombo) a seguito di tutte le operazioni di collaudo da parte degli enti esterni (USTIF). Da questa data l'esercizio tranviario prevede su Linea 1 l'impiego di tram Sirio con frequenza ogni 12 minuti, su Linea 4 tram Sirio con una frequenza corse di 20 minuti e su Linea 2 tram di tipologia CT139K.

In totale per le tre linee, considerando il servizio ridotto per il Covid-19, saranno impiegati 15 tram nel 2021 per una flotta complessiva di 42 tram tra Sirio e CTK.

FUNICOLARI

<i>Impianti</i>	<i>Centrale</i>	<i>Chiaia</i>	<i>Mergell</i>	<i>Montes.</i>	<i>SISTEMA</i>
<i>Lunghezza tratta (km)</i>	1,23	0,5	0,56	0,83	3,12
<i>N. stazioni</i>	4	4	5	3	16
<i>Flotta</i>	6	4	2	4	16
<i>Tempo percorrenza intera tratta (min)</i>	6,5	4,3	6,45	5,3	-
<i>Velocità commerciale. (km/h)</i>	11,35	6,98	5,21	9,11	-
<i>Pendenza massima (%)</i>	15,24	29,81	46,57	23,07	-
<i>N. passeggeri anno</i>	2.591.658	1.157.213	175.865	1.326.015	5.250.751
<i>Vetture-km anno</i>	236.883	62.010	10.123	103.798	412.814

Le Funicolari di Chiaia, Montesanto, Mergellina e Centrale svolgono nel sistema dei trasporti su ferro della città di Napoli un ruolo fondamentale per la mobilità urbana

¹⁶ Il dato dei passeggeri per l'anno 2020 per il Trasporto di Superficie Tram è un valore stimato. Per approfondimenti vedere paragrafo "PRINCIPALI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO NEL CORSO DEL 2020" nella sezione Servizi di Trasporto.

collegando il centro cittadino alla zona collinare ed assecondando da oltre 100 anni la particolare configurazione orografica della città.

Il servizio delle quattro funicolari si completa dei seguenti impianti:

Impianti

<i>Scale mobili</i>	6
<i>Ascensori</i>	6
<i>Tapis roulant</i>	-
<i>Piattaforme elevatrici</i>	4

SERVIZIO FILOVIARIO

Rete Filoviaria

<i>Numero linee</i>	3
<i>Urbane</i>	2
- <i>ordinarie diurne</i>	2
- <i>ordinarie solo festive</i>	0
- <i>aggiuntive</i>	0
- <i>notturme</i>	0
<i>Suburbane</i>	1
- <i>diurne</i>	1
- <i>notturme</i>	0
<i>Lunghezza totale della rete (km)¹⁷</i>	20,5
- <i>rete urbana</i>	15
- <i>rete suburbana</i>	5,5
- <i>corsie preferenziali¹⁸</i>	6,2
<i>Flotta</i>	59
<i>N. passeggeri anno</i>	1.127.000 ¹⁹
<i>Km anno</i>	566.390

La flotta di filobus è composta di n. 59 vetture di costruzione ANSALDOBREDA, modello F19H, a trazione bimodale (elettrico-diesel). Tutti sono dotati di pianale ribassato e pedana elettrica estraibile a comando dal conducente e sistema di "kneeling", per inclinare la vettura sul lato destro in modo da ridurre l'angolo di salita per le persone a ridotta capacità motoria.

Completa la flotta anche un filobus storico matricola 8021 usato solo in caso di manifestazioni.

¹⁷ Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee, senza ripetizione degli archi.

¹⁸ Misurati per sviluppo corsie.

¹⁹ Il dato dei passeggeri per l'anno 2020 per il Trasporto di Superficie Filobus è un valore stimato. Per approfondimenti vedere paragrafo "PRINCIPALI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO NEL CORSO DEL 2020" nella sezione Servizi di Trasporto.

A completamento dei lavori di riqualificazione dell'asse costiero che hanno interessato la linea tranviaria, si prevede il ripristino anche del servizio filoviario della linea 203, che collega il parcheggio BRIN alle stazioni metropolitane, rispettivamente Museo (metropolitana Linea 1) e Cavour (metropolitana Linea 2).

Da maggio 2021 è previsto, a valle di tutti i collaudi funzionali da parte degli organi preposti (USTIF) l'attivazione della filolinea 204. La nuova linea, che collegherà la zona ospedaliera con il centro della città, sarà esercita con 12 filobus tipologia F19H.

ASCENSORI CITTADINI

Su concessione del Comune di Napoli, ANM gestisce 4 ascensori cittadini: l'impianto Ponte di Chiaia (composto da due ascensori, che collegano via Chiaia con Piazza S. Maria degli Angeli), quello di Acton (collega Via Acton con Piazza Plebiscito), quello di Sanità (collega il Ponte della Sanità in Via Santa Teresa degli Scalzi con il quartiere Sanità - Chiesa di S. Vincenzo) e il complesso ascensore/scale mobili di Ventaglieri, che collega la parte bassa del parco Ventaglieri nel quartiere Montesanto con la parte alta di via Avellino a Tarsia. Il servizio è gratuito per l'utenza.

SISTEMA INTERMODALE VOMERO

I servizi ad impianto fisso si completano di n.3 impianti di scale mobili esterne e un corridoio di collegamento con tapis roulant che fungono da nodo di interscambio tra i sistemi su ferro della zona Vomero. Le prime sono situate nella zona di via Scarlatti e via Cimarosa e collegano piazza Vanvitelli alla stazione superiore della Funicolare di Montesanto, mentre il tapis roulant è inserito nel corridoio di collegamento tra la stazione di Fuga della Funicolare Centrale e Cimarosa della Funicolare di Chiaia.

PRINCIPALI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO NEL CORSO DEL 2020

Autobus, filobus e tram

Nel corso del 2020, per effetto delle misure restrittive imposte dal Governo e dalla Regione Campania, il Consorzio Unico Campania non ha condotto le consuete analisi dei flussi di traffico per la rilevazione dei passeggeri sui nostri mezzi. Di conseguenza si è proceduto ad effettuare una stima per il Trasporto di Superficie (gomma) che ha dovuto tener conto dei valori riscontrati nell'anno precedente a quello di riferimento, in condizioni normali, al netto dei coefficienti di riempimento consentiti nelle diverse fasi di contenimento della pandemia nel corso del 2020.

Si è assistito, per i bus filobus e tram, ad una forte contrazione del traffico passeggeri stimata complessivamente intorno al 53% rispetto al valore dell'anno precedente (totale di 21.676.800 rispetto ai 45.220.150 del 2019). Le riduzioni nel corso dell'anno hanno fatto registrare un calo del 75% nei mesi di Marzo, Aprile, Novembre e

Dicembre, in corrispondenza dell'imposizione delle zone rosse nel territorio regionale, 60% da Maggio ad Agosto, 50% in Settembre e Ottobre.

Nello stesso anno l'azienda ha mantenuto uno sviluppo consistente della propria rete pari a 265 km per il servizio autobus urbano e 100 km per quello suburbano, con 2.300 fermate disposte lungo le tratte servite, mediamente alla distanza di 380 metri l'una dall'altra.

La percentuale di linee di superficie dotate di sistemi di interscambio con altre modalità (quali *park and ride*, *taxi and drive*, *metro-funicolar and ride*) si attesta per il 2020 sul valore di 80%.

Per quanto riguarda invece le modifiche al servizio di trasporto di superficie intervenute nel corso del 2020, la maggior parte dei provvedimenti adottati da Marzo in avanti è stata conseguenza dell'emergenza Covid-19 che ha imposto l'attuazione di variazioni al servizio finalizzate a contenere il rischio di contagio e a favorire le linee portanti, anche a discapito dei collegamenti secondari. Di seguito si riportano le principali intervenute:

- Gennaio 2020: ripristino linea suburbana 169 e sospensione della sostitutiva 669;
- Febbraio 2020: ripristino tramvia 1;
- Marzo 2020: sospensione delle linee notturne;
- Marzo 2020: sospensione delle linee a minor domanda a beneficio delle linee di direttrice (C1-C5-5-128-V1-156-167-173-176);
- Marzo 2020: sospensione delle linee esercite con minibus (E6-654-C38-C68-C52-C76-C87-C36);
- Marzo 2020: conferma sospensione linee 130-150-180-190;
- Marzo 2020: attivazione della linea 621 in sostituzione alle variazioni/sospensioni del servizio della Funicolare Mergellina (v. dettaglio nella sezione successiva sulle Funicolari);
- Luglio 2020: sospensione delle linee C12-C13-C33-C18-C39 e attivazione delle linee 612-633-618-639;
- Settembre 2020: attivazione linee scolastiche dedicate nell'ambito del progetto ANM for School: S1-S2-S3-S4-S5-S6 e successiva sospensione a seguito delle restrizioni sulla didattica a distanza imposte dalla Regione Campania per l'emergenza sanitaria da Covid-19;
- Settembre 2020: attivazione linea bus 3M dedicata ai musei (Museo Bosco Reale di Capodimonte, Catacombe di San Gennaro, MANN);
- Settembre 2020: riattivazione linee 130-180.

A partire dal 1 Febbraio 2021 con la ripresa della didattica in presenza, per agevolare gli spostamenti negli orari di ingresso e uscita dagli istituti scolastici della città, l'azienda

ha potenziato il servizio delle linee ordinarie ed attivato linee aggiuntive dedicate, servite da autobus di linea ANM e da bus Granturismo per 450 corse al giorno in più.

Il servizio ANM SCHOOL si compone di:

- 9 nuove Linee bus dedicate
- 15 Linee bus ordinarie potenziate
- 45 bus aggiuntivi serviti da bus ANM e Granturismo
- 450 corse integrative rispetto alla programmazione ordinaria.

Questo servizio, così come quello legato alla linea 3M, in relazione all'andamento dell'emergenza sanitaria, è comunque soggetto a sospensioni e/o variazioni nelle modalità di erogazione nei periodi in cui è sospesa la didattica in presenza, nel caso della linea scolastica, o di chiusura dei musei.

Metropolitana Linea 1

Anche per la Linea 1 il calo dei passeggeri è stato consistente con il 64% in meno rispetto all'anno precedente, un totale complessivo di 14.702.862 (41.094.499 nel 2019) e punte che hanno raggiunto anche il 95% nella fase 1 del contenimento della pandemia (dal 8 Marzo al 17 Maggio) e del 70-80% nei mesi da Ottobre a Dicembre.

La percentuale di stazioni dotate di sistemi di interscambio con altre modalità (quali *park and ride, taxi and drive, bus and ride*) si attesta per il 2020 sul valore di 83%.

Nei giorni del 1 Gennaio (Capodanno) e 21 Aprile (Pasqua) l'esercizio è stato interrotto, come da programma, dalle ore 13 alle ore 16. Nel mese di Dicembre, a causa delle restrizioni governative relative all'emergenza, è stato predisposto un adeguato programma di riduzione del servizio, con 172 corse giornaliere e chiusura anticipata della linea alle ore 21.40. Diversamente, nei giorni 24,26, e 31 Dicembre la chiusura è stata anticipata alle ore 20.30, mentre il giorno 25 alle ore 13.40. Nel corso del 2020, inoltre non sono stati effettuati prolungamenti nei weekend.

Il servizio della metropolitana Linea 1 ha subito un evento accidentale in data 14 Gennaio 2020 con tamponamento fra due treni lungo la linea, senza conseguenze in termini di lesioni gravi alle persone. Sono state imposte pertanto dalle autorità giudiziarie limitazioni di tratta da Piscinola a Colli Aminei che hanno determinato una riduzione della produzione chilometrica dal 14 Gennaio al giorno 8 Febbraio 2020, oltreché all'indisponibilità definitiva di un treno per l'esercizio. L'inchiesta interna e quella Ministeriale sull'accaduto non sono ancora completate.

Funicolari

Per le Funicolari la riduzione nel 2020 si è attestata ad un valore annuale del 65% rispetto al precedente, così scomposto: 64,56% per lo Funicolare di Centrale, 67,42% Funicolare di Chiaia, 64,49% Funicolare di Montesanto e 76,62% Funicolare di Mergellina.

La percentuale di stazioni dotate di sistemi di interscambio con altre modalità (quali *park and ride, taxi and drive, bus and ride*) si attesta per il 2020 sul valore di 75%.

Nell'anno la Funicolare di Mergellina ha subito le seguenti variazioni di esercizio per chiusura al pubblico nei seguenti periodi:

- Dal 14/3/2020 al 20/5/2020 con istituzione linea bus sostitutiva n.621 sul percorso: Manzoni - Mergellina;
- Dal 21/5/2020 al 29/6/2020 dalle 14.20 alle 22.00 con istituzione servizio sostitutivo n. 621 nel pomeriggio;
- Dal 30/6/2020 al 01/09/2020 con istituzione servizio sostitutivo n. 621;
- Dal 2/09/2020 al 23/10/2020 dalle 14.10 alle 22.00 con istituzione servizio sostitutivo n. 621 nel pomeriggio;
- Dal 24/10/2020 al 31/12/2020 con istituzione servizio sostitutivo n. 621.

Dal 1/1/2020 al 07/03/2020, per tutti i sabati, la Funicolare Centrale ha effettuato servizio al pubblico fino alle 2.00 di notte.

Dal 16/3/2020 al 27/05/2020 e dal 3/12/2020 al 19/12/2020 le Funicolari Centrale, Chiaia e Montesanto hanno effettuato ultima corsa alle ore 20.00.

Dal 19/12/2020 al 31/12/2020 le Funicolari Centrale, Chiaia e Montesanto hanno effettuato ultima corsa alle ore 21.30.

Ascensori cittadini

Gli ascensori di Acton e Ventaglieri sono rimasti chiusi al pubblico dal 9 al 23 Agosto in occasione del periodo estivo, mentre quello di Acton anche dal 03/12/2020 al 03/03/2021.

Dal 12/10/2020 e fino al 21/02/2021 l'ascensore di Chiaia è stato chiuso al pubblico per consentire l'effettuazione di lavori di manutenzione dell'impianto, con possibilità di accesso all'utenza delle adiacenti scale.

MODIFICHE AL SERVIZIO DI TRASPORTO NEL PERIODO DI EMERGENZA DA COVID-19

A partire dal mese di Marzo 2020, a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19 e dei provvedimenti normativi finalizzati al contrasto dell'epidemia, ANM è stata fortemente impegnata nell'assicurare la continuità del servizio essenziale di trasporto pubblico per consentire la regolare mobilità delle persone legata ai motivi di salute e/o di lavoro. A tal fine, seguendo le linee guida del Ministero dei Trasporti e Infrastrutture, ANM ha messo in campo misure e nuove regole di viaggio per la tutela dei propri dipendenti e dei cittadini.

L'offerta del servizio di trasporto è stata pertanto oggetto di riprogrammazione dovuta principalmente a sospensioni di servizio per alcune linee a minor domanda, variazioni di orari e di percorso per alcune Linee di Superficie e chiusura anticipata per i Trasporti su Metropolitana e Funicolari.

In tutta la Fase I, estesa da Marzo a Maggio 2020, si è registrata una forte riduzione della domanda di trasporto, complessivamente fino al 90%, e ad una riduzione del servizio con un taglio fino al 35% rispetto all'ordinario conformemente alle norme nazionali e alle ordinanze regionali emanate e a tutela della salvaguardia della clientela e degli operatori di esercizio.

A partire dal 16/03/2020, per la Linea 1 e le Funicolari Centrale, Chiaia e Montesanto si è assistito alla sola variazione dell'orario di chiusura dell'esercizio. Per la Funicolare di Mergellina invece chiusura al pubblico ed attivazione della navetta linea bus 621.

Per il trasporto di superficie, invece, sono stati sospesi i collegamenti effettuati con minibus, le linee scolastiche, i collegamenti notturni di linea, nonché le linee a copertura dei servizi minimi non essenziali. L'offerta di servizio è stata concentrata nelle fasce orarie di punta della giornata (06:00-21:30), in special modo sulle linee a maggiore frequentazione e su quelle di collegamento con le aree periferie di Napoli e con i Comuni limitrofi. Chiusi al pubblico gli ascensori di Acton e Ventaglieri.

Nel periodo di Fase II dell'emergenza sanitaria, la domanda di trasporto si è ridotta del 77% mentre il servizio di trasporto si è attestato complessivamente al 20% in meno rispetto a quello ordinario. Il coefficiente di riempimento ammesso in questa fase, pari al 60% della capienza massima, ha consentito di mitigare solo in parte gli effetti più restrittivi delle misure di contenimento del virus intraprese nella Fase I.

A partire dal 04/05/2020 le modifiche al servizio delle linee di superficie hanno visto un significativo potenziamento delle 20 linee autobus caratterizzate da maggiore domanda di trasporto, il mantenimento delle sospensioni di cui alla fase precedente ed un arco di esercizio giornaliero esteso alle ore 23:00 per le linee principali.

Dal 28 Maggio la Linea 1 Metropolitana e le Funicolari Centrale, Chiaia e Montesanto di Napoli hanno ripreso invece a circolare con gli orari ordinari, previsti prima dell'emergenza Covid-19, ad eccezione dei prolungamenti notturni nel fine settimana.

Dal 1 Giugno sono tornati attivi anche i parcheggi chiusi nel lockdown, in particolare le aree di parcheggio del Centro Direzionale L3, P5 T1 e G1 e il parcheggio "Policlinico".

Le principali misure di prevenzione attuate dall'azienda per l'esercizio hanno visto l'adozione di piano straordinario di sanificazione e igienizzazione dei mezzi di trasporto esposti al rischio contaminazione batterica e virologica. I vagoni della Metropolitana Linea 1 e delle Funicolari, l'intera flotta tram, bus e filobus, sono stati interessati quotidianamente dalle misure di disinfestazione straordinaria, in aggiunta ai piani di manutenzione ordinaria su tutti i mezzi del sistema di trasporto ANM e nei locali aperti al pubblico.

A bordo dei mezzi e nelle stazioni sono presenti percorsi guidati con segnaletica dedicata per la gestione del flusso passeggeri: adesivi per indicare le modalità di distanziamento nelle stazioni metropolitane e funicolari, così come in strada sono stati

delineati gli spazi per l'attesa dei bus: tutte le indicazioni sono fornite in modo che si rispetti il distanziamento sociale previsto basato sul principio di responsabilizzazione delle persone all'utilizzo dei dispositivi di protezione e il rispetto delle distanze.

A bordo delle metropolitane e delle funicolari è previsto un accesso contingentato di passeggeri per ogni treno. Ogni stazione ha un solo tornello attivo in ingresso e il percorso di chi entra è differenziato da coloro che escono dalla stazione. Al raggiungimento del limite massimo previsto di passeggeri il tornello viene bloccato e bisognerà attendere lo sblocco per l'accesso al treno successivo. Lo stesso avviene con le funicolari.

Per le linee di superficie è stato inibito sin dall'inizio l'utilizzo della porta anteriore da parte dell'utenza consentendo la salita dalla porta posteriore e la discesa esclusivamente da quella centrale. Allo scopo sono state predisposte apposite informative a bordo per l'utenza. In caso di eccessivo affollamento, gli autisti possono saltare fermate per la sola salita di viaggiatori. Per la migliore gestione di questa criticità, è stata attivata apposita funzionalità attraverso l'app GiraNapoli utile ad informare anche i passeggeri in attesa alle fermate dell'eventuale arrivo di un bus pieno.

Sempre nel rispetto delle norme di sicurezza e per la tutela del personale viaggiante e degli utenti, è sospesa la vendita a bordo dei titoli di viaggio. Per i mezzi di superficie viene consigliato l'acquisto del biglietto tramite App Unico Campania e servizio SMS; per metropolitana Linea 1 e Funicolari, invece, l'uso delle emettitrici di stazione o dei rivenditori autorizzati. Conformemente alle disposizioni normative vigenti in ambito nazionale e regionale, anche la verifica dei titoli di viaggio è condotta esclusivamente in fase di accesso ai bus alle fermate.

Relativamente al servizio sosta di ANM, nel corso del 2020 sono intervenute numerose disposizioni che hanno interessato la gestione delle aree di sosta a pagamento senza custodia (c.d. strisce blu), di cui si rimanda alla sezione "SERVIZI ALLA MOBILITÀ" per il dettaglio dei relativi provvedimenti.

Per informare e comunicare ai passeggeri le corrette regole di viaggio in linea con le indicazioni fornite da Enti e Istituzioni, per aggiornamenti su orari e modalità di esercizio, sono costantemente condotte campagne sul sito internet aziendale, sui canali social media @anmnapoli Facebook e Twitter, annunci sonori sui mezzi, nelle stazioni, alle fermate di superficie e nei parcheggi gestiti da ANM.

Nel corso dell'anno 2020 si è registrato l'ingresso in esercizio dei seguenti autobus:

- Ultimo lotto di n. 11 nuovi autobus Citymood diesel con livelli di emissione Euro 6. Tali autobus, acquistati con fondi PON-Metro, per un totale di 67 veicoli sono di proprietà del Comune di Napoli e concessi in comodato d'uso ad ANM;
- n. 13 minibus INDCAR MOBI RLF7 diesel Euro 6, acquistati con gara ACAMIR, di proprietà ANM con contributo all'acquisto del 70% da parte della Regione Campania;
- n. 40 autobus Citymood diesel Euro 6, acquistati con gara ACAMIR, di proprietà ANM con contributo all'acquisto del 70% da parte della Regione Campania;
- n. 20 autobus Citymood CNG (alimentati a Metano) Euro 6, acquistati dalla Regione Campania, concessi in usufrutto oneroso ad ANM.

Tutti gli autobus acquistati, oltre ad essere meno inquinanti, offrono una serie di vantaggi per:

- I clienti, in termini di comfort interno, climatizzazione, capacità di trasporto, pianale ribassato e kneeling per agevolare l'accesso dei passeggeri e informazioni a bordo;
- L'esercizio, con riguardo a prestazioni, manovrabilità, autonomia e comfort di guida (climatizzazione posto guida) e maggiore affidabilità;
- La manutenzione, in termini d'impiego di tecnologie/sistemi a ridotta manutenzione e per la presenza di un sistema di telediagnosi.

Grazie ai nuovi ingressi del 2020, la flotta autobus ha fatto registrare i seguenti indicatori:

- Età media 10,9 anni;
- Flotta autobus con climatizzazione, kneeling, pianale ribassato e pedana disabili pari all'85%;
- Flotta a basse emissioni conformi Euro 5/Euro 6 consistente in circa il 68%.

Nel primo quadrimestre del 2021 è programmato l'ingresso di altri autobus di proprietà della Regione Campania, concessi in usufrutto oneroso ad ANM, articolati come segue:

- n. 8 autobus Urbanway Ibridi (con motogeneratore diesel Euro 6 e motore di trazione elettrico), lunghi 12 metri, acquistati dalla Regione Campania;
- n. 20 autobus Evobus Citaro K diesel Euro 6, lunghi 10,6 metri acquistati con gara ACAMIR dalla Regione Campania
- n. 4 autobus Menaribus Vivacity 9 diesel Euro 6, lunghi 9 metri acquistati con gara ACAMIR dalla Regione Campania

- n. 13 autobus Iveco Urbanway CNG, alimentati a metano Euro 6, lunghi 10,6 metri acquistati con gara ACAMIR dalla Regione Campania

Con tale programma di ingressi e con le contestuali uscite degli autobus più inquinanti Euro 2, il parco autobus di ANM a fine 2021 avrà un'età media attesa di circa 9,3 anni. A questo si aggiunge l'obiettivo nei successivi 12 mesi di programmare la sostituzione degli autobus Euro 3 ed Euro 4 (n. 83 rotabili con età media maggiore di 15 anni). Si punterà sempre più sullo sviluppo della flotta metano e sugli investimenti in autobus ed infrastrutture per la mobilità full electric nell'ambito delle opportunità di finanziamento offerte dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR - programma di investimenti che l'Italia deve presentare alla Commissione europea nell'ambito del Next Generation EU).

Nell'anno 2021 è previsto il recupero totale dell'intera flotta tranviaria CT139K, tramite interventi sulle parti ammalorate della carrozzeria esterna e interna dei tram, l'installazione di una nuova illuminazione a led, la compartimentazione della zona autista e la sostituzione dei sediolini passeggeri e conducente.

Per i treni della metropolitana, a seguito dell'aggiudicazione definitiva alla società Construcciones y Auxiliares de Ferrocarriles AS (C.A.F. SA) del contratto di fornitura e messa in servizio dei nuovi treni della Linea 1, il parco complessivo sarà incrementato di n. 19 elettrotreni modulari costituiti da sei casse. Acquistati attraverso l'utilizzo di fondi POR FESR Campania, delle risorse del Patto per lo Sviluppo della Città di Napoli e dei fondi BEI (Banca Europea Investimenti), i treni sono attualmente in produzione sulla base del progetto approvato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Il primo elettrotreno è stato consegnato ad ANM in Marzo 2020, il secondo in Giugno 2020 mentre il terzo in Febbraio del 2021. Per quest'anno si prevede la disponibilità presso le nostre strutture di sette nuovi treni, di cui due già in fase preparatoria alla messa in servizio da parte della società CAF. I restanti treni facente parte del lotto, invece, saranno consegnati, come da programma, entro il 2022.

Ciascun elettrotreno avrà lunghezza massima di 108 mt e larghezza massima 2.9 mt e capacità non inferiore a 1220 persone per l'esercizio commerciale sulla linea 1. Ogni elettrotreno sarà costituito da due semi treni, e avrà due cabine di guida identiche alle estremità perfettamente accoppiabili con i treni della flotta già attualmente in esercizio in maniera da poter effettuare eventuali operazioni di soccorso reciproco con traino. La fornitura comprende inoltre i ricambi, le attrezzature speciali per la manutenzione, quelle per la diagnostica e le prove, nonché 3 anni di full assistance.

Contestualmente alla fornitura dei nuovi rotabili è in corso il progetto di ampliamento dell'attuale deposito dei mezzi di trazione e dell'officina di manutenzione della Linea 1 sito in Piscinola. Tale intervento, finanziato per 10 mln con fondi del Patto per Napoli e fondi BEI, è considerato indispensabile per soddisfare l'esigenza di ricovero e manutenzione della nuova e più consistente flotta, per l'esercizio della linea fino a

Garibaldi e, successivamente, a Capodichino con frequenze di passaggio ben superiori a quelle attuali.

Sono in corso sulla Linea 6 interventi di adeguamento del materiale rotabile, iniziati ad Ottobre 2019. Inoltre anche i vari impianti di stazione sono oggetto di adeguamento tecnologico per la prevista riapertura della stessa e completamento della tratta da Mostra a Municipio.

Inoltre, è in corso il progetto per la costruzione della galleria di collegamento tra la stazione Mostra e l'area dell'ex Arsenale militare di via Campegnà, la realizzazione e attrezzaggio del deposito/officina per il ricovero/manutenzione della flotta di veicoli a servizio dell'intera tratta Mostra-Municipio.

Per quanto attiene invece l'apertura di nuove stazioni, il 2021 per la Linea 1 sarà l'anno dell'attivazione all'esercizio della stazione Duomo, mentre per la Linea 6 si prevede la riapertura all'esercizio con l'estensione delle nuove stazioni di Arco Mirelli e San Pasquale.

Nell'anno 2020 è stato pubblicato, dal Comune di Napoli, il bando di gara per i lavori di revisione ventennale della Funicolare di Chiaia che si stima inizino ad Agosto 2021 comportando pertanto la chiusura dell'esercizio al pubblico.

In data 21/02/2021 è stata completata la manutenzione dell'impianto di risalita di Chiaia che collega via Chiaia a via Nardones. L'intervento, che ha visto l'acquisto di due nuovi ascensori che hanno sostituito quelli precedenti, al termine della loro vita tecnica, assicurerà un servizio di 700 corse al giorno alla velocità di 0,75 metri al secondo con un impianto elettroidraulico a spinta indiretta e motori a secco per limitare la temperatura di esercizio. La capacità dell'impianto è di 10.000 passeggeri/giorno, temporaneamente ridotta, per le limitazioni previste dalla normativa anti Covid.

SERVIZI ALLA MOBILITÀ

L'Azienda gestisce la sosta a pagamento su strada (strisce blu) e parcheggi per un totale di 32.154 posti auto, realizza interventi per la mobilità cittadina e gestisce la manutenzione programmata della segnaletica verticale e orizzontale degli impianti semaforici, garantisce l'erogazione di servizi di assistenza informatica alla Polizia Municipale per la gestione delle Zone a Traffico Limitato (ZTL).

SOSTA A RASO SU STRADA

DIMENSIONI SERVIZIO SOSTA

- n. 10 ambiti territoriali a sosta tariffaria²⁰
- n. 25.588 stalli blu (posti auto tariffati)
- n. 1209 posti per diversamente abili
- n. 36 posti auto gratuiti per donne gestanti²¹
- n. 539 parcometri

La gestione della sosta ANM comprende: attività di progettazione ed istituzione stalli, installazione e manutenzione parcometri e segnaletica, il presidio della funzionalità degli impianti di controllo accessi, la gestione dei sistemi di pagamento, la gestione del personale, le attività di rilascio/rinnovo/sostituzione permessi di sosta per residenti e autorizzazioni per accesso alle ZTL, l'elevazione delle sanzioni amministrative per la violazione del Codice della Strada e le conseguenti attività amministrative.

Nei pressi degli stalli è presente una segnaletica stradale di tipo verticale che riporta tutte le informazioni circa le modalità, le fasce orarie e le tariffe della sosta in vigore.

MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA SOSTA A RASO

La sosta può essere pagata utilizzando i seguenti sistemi:

Parcometro

Il pagamento al parcometro avviene con monete. Il biglietto rilasciato dal parcometro deve essere esposto sul cruscotto.

²⁰ Chiaia, Costantinopoli, City, Ferrovia, Centro Direzionale, Vomero, Arenella, Soccavo, Fuorigrotta/Agnano, Chiaiano/Scampia.

²¹ Localizzati nelle vicinanze dei Presidi Ospedalieri con Divisione di Ostetricia e Ginecologia.

Scheda Elettronica

La scheda elettronica prepagata è programmabile in funzione del tempo di sosta desiderato e per l'accensione a tempo differito²².

App per smartphone – Titoli di sosta dematerializzati

Il pagamento della sosta può avvenire attraverso l'app gratuita Tap&Park di ANM, oppure attraverso le app Easypark, Telepass Pay, myCicero, Presto-Parking, PayByPhone, DropTicket e ParkAppy, disponibili su Apple Store, Google Play e Windows Phone. Tutte le app calcolano automaticamente l'importo della sosta in base alla tariffa e consentono di pagare solo i minuti effettivi di parcheggio.

ABBONAMENTI PER LA SOSTA A RASO

Il Comune di Napoli attraverso specifiche Ordinanze Sindacali/Dirigenziali ha individuato forme di abbonamento per categorie di utenti: lavoratori degli alberghi del lungomare, lavoratori della clinica Mediterranea, pescatori di Mergellina soci di cooperative, lavoratori pendolari delle isole del golfo, dipendenti ASL. E' prevista inoltre la possibilità di acquistare abbonamenti da € 30,00 ed € 40,00 in specifiche aree del settore 7G (Centro Direzionale di Napoli) attraverso l'app Tap&Park di ANM oppure collegandosi alla piattaforma smartmobility.anm.it.

AUTO ELETTRICHE ED IBRIDE

La Delibera di Giunta Comunale n. 245/2019 ha previsto agevolazioni per le auto elettriche e auto ibride fino al 31 Dicembre 2020, in particolare:

- a titolo gratuito, su stalli a pagamento in favore delle auto elettriche indipendentemente dal luogo di immatricolazione;
- a titolo oneroso, con agevolazioni, in favore di auto ibride immatricolate nella provincia di Napoli.

Il Comune di Napoli, con Delibera di Giunta n. 457/2020, ha previsto per l'anno 2021 l'autorizzazione alla sosta gratuita in favore delle auto elettriche e a titolo oneroso ma con agevolazioni in favore delle auto ibride indipendentemente dal luogo di immatricolazione.

SOSTA RESIDENTI

Nel servizio di gestione della sosta è inclusa anche l'attività di rilascio delle autorizzazioni di sosta per i residenti. Le modalità di rilascio sono indicate sul sito www.anm.it. Il rinnovo può essere effettuato anche online, attraverso la piattaforma ANM smartmobility.anm.it

²² La scheda di importo a scalare da €50,00 è acquistabile presso la sede direzionale di ANM.

AUTOBUS TURISTICI

La regolamentazione della sosta dei bus turistici, disciplinata dall'Ordinanza Dirigenziale n. 1200 del 7 Dicembre 2015 e s.m.i. (presente sul sito www.anm.it), individua specifiche aree di sosta di lunga e breve durata per gli autobus turistici ed il relativo sistema tariffario.

Per info su tariffe aggiornate, aree di sosta e modalità di pagamento consultare il sito www.anm.it.

PARCHEGGI

DIMENSIONI PARCHEGGI DI STRUTTURA

- n. 15 parcheggi in struttura²³
- n. 5.721 posti auto
- n. 114 posti per diversamente abili

DIMENSIONI PARCHEGGI "NAPOLI PARCHEGGIA FACILE"²⁴

- n. 3 parcheggi²⁵
- n. 260 posti auto circa

DIMENSIONI PARCHEGGI A RASO

- n. 3 parcheggi a raso²⁶
- n. 585 posti auto

ANM gestisce sia parcheggi di struttura che parcheggi a raso in aree private, di cui n. 7 parcheggi sono prossimi alle fermate della Metropolitana Linea 1 (vedi tabella seguente).

Nell'Aprile 2018 è stata riaperta la struttura Mancini, in Piazza Garibaldi, a seguito di lavori di ampliamento e riqualificazione del sito che hanno consentito l'interscambio con la vicina stazione Centrale, il capolinea bus e linee metropolitane della Linea 1 e Linea 2.

Per informazioni sulle tariffe e le differenti modalità di abbonamento per singola struttura fare riferimento al sito internet www.anm.it.

²³ CDN L1 - L2 - L3 - T1 - T2 - G1 - P5; Ponticelli; Pianura; Brin; Colli Aminei; Frullone; Policlinico, Dell'Erba; Bagnoli.

²⁴ Rappresentano parcheggi in cui sono previsti servizi aggiuntivi come la custodia e la prenotazione.

²⁵ Spalti Maschio Angioino, Monaldi e Mancini.

²⁶ Chiaiano 1, Chiaiano 2 e Scampia.

TABELLA DI SINTESI: OFFERTA SERVIZIO DI SOSTA - INTERSCAMBIO CON IL SERVIZIO DI TRASPORTO.

LINEE DI INTERSCAMBIO	PARCHEGGI ANM	GG. DI APERTURA E FASCIA ORARIA SERVIZIO
Metropolitana LINEA 1	CHAIANO 1 e 2	- Parcheggio adiacente metropolitana: feriali e festivi 6.00-20.00 - Parcheggio sottostante viadotto metropolitana: da lunedì a venerdì 6.00-20.00; <i>sabato, domenica e festivi chiuso</i>
	COLLI AMINEI	Feriali e festivi h24
	FRULLONE	Da lunedì a sabato 6.00-24.00 <i>Domenica e festivi chiuso</i>
	POLICLINICO	Dal lunedì e venerdì 7.00-20.00 Sabato 7.00-13.30 <i>Domenica e festivi chiuso</i>
	DELL'ERBA	Da lunedì a sabato 6.00-21.00 - h24 solo per abbonati <i>Domenica e festivi chiuso</i>
	SCAMPIA	Feriali e festivi 6.00-20.00
Metropolitana LINEA 6 - FUNICOLARI	-	-
LINEE DI SUPERFICIE ANM (autobus, filobus, tram)	PONTICELLI	Da lunedì a sabato 6.00-21.00 - h24 solo per abbonati <i>Domenica e festivi chiuso</i>
	PIANURA	Da lunedì a sabato 6.00-24.00 - h24 solo per abbonati <i>Domenica e festivi chiuso</i>
	BRIN	Feriali e festivi h24
	SPALTI MASCHIO ANGIOINO	Feriali e festivi 7.20-23.30 con prolungamenti anche fino alle 02.00 in casi speciali
	MONALDI	Feriali e festivi 7.20-20.20
	MANCINI	Feriali e festivi 7.20-20.20
ALTRI OPERATORI (es. Circumvesuviana, Trenitalia, etc.)	CDN TUTTI	- L1- L2: da lunedì a sabato 6.30-24.00 - T1 - T2 - L3 - G1: da lunedì a sabato 6.30-21.00 - P5 da lunedì a venerdì 6.30-24.00; sabato 6.30-13.30 <i>Domenica e festivi chiusi</i>
	BAGNOLI	Da lunedì a sabato 6.00-24.00 - h24 solo per abbonati <i>Domenica e festivi chiuso</i>

Tutti i parcheggi di Struttura, di “Napoli Parcheggio Facile” e quelli a Raso presentano interscambi con altre modalità come da tabella su riportata.

Inoltre, nell’ambito della intermodalità della tariffazione, sono presenti n. 2418 stalli per i parcheggi in struttura con tariffa agevolata per interscambio con altri mezzi di trasporto e n. 4227 per quelli a raso e con gli stalli blu.

PROGETTI REALIZZATI ED ATTIVITÀ IN CORSO

Nel corso del 2020 è stato implementato il settore 7G (zona Piazza Nazionale) che si è arricchito di nuove aree di sosta a pagamento: Via C. Lahalle - Via G.F. Pignatelli - Piazza Nazionale - Calata Ponte di Casanova (tratto Piazza Nazionale – Via Arenaccia) - Via Arenaccia (tratto Calata Ponte di Casanova/ Via C. Lahalle) - Via Campania - Via Vecchia Poggioreale - Via I. Nevio - Via M. A. Acquaviva - Via Trivice detta del Trivio - Via A. d’Avalos - Via F. Persico - Vico Polveriera - Via G. Carafa - Via G. C. Ulloa - Traversa Privata Polveriera - Via L. Ferrante - Via L. La Vista.

I residenti delle suddette aree hanno la possibilità di richiedere anche il permesso di sosta per residenti.

ANM sta sperimentando sia un sistema di controllo della sosta, in collaborazione con K-City, in alcune zone della città attraverso dei sensori che rilevano in tempo reale l’occupazione dello stallone, che un “social workplace operativo” in grado di gestire i processi aziendali e di ottenere le analisi di dettaglio dei processi con l’individuazione dei flussi, della tipologia degli utenti e delle classificazioni dei temi.

Tutti i parcheggi di struttura e car valet di ANM sono dotati di impianti di automazione accessi e casse automatiche con tecnologia barcode che consentono al cliente il pagamento in monete, banconote e carte.

Nel corso del 2020 è stato completato il progetto di “full upgrade” dei sistemi di automazione dei parcheggi del Centro Direzionale di Napoli per ammodernare la vecchia tecnologia “a banda magnetica” risalente al 2004 e soggetta a continui malfunzionamenti e criticità.

Per l’anno 2021 sono stati programmati i seguenti nuovi interventi:

- Sistema di centralizzazione dei parcheggi su un server virtuale per consentire una maggiore ottimizzazione delle risorse, riduzione dei costi e miglioramento delle performance.
- Implementazione in tutti i parcheggi del sistema di lettura targhe per l’ottimizzazione degli accessi, dei pagamenti e di un migliorare il controllo degli utenti in abbonamento. Dopo i parcheggi di Brin e Dell’Erba, nel 2021 si prevede la realizzazione di tali sistemi anche per quelli di Colli Aminei e Frullone.
- Con l’obiettivo di eliminare progressivamente l’utilizzo delle casse manuali, ANM intende dotarsi di un portale di acquisto abbonamenti on line per promuovere sempre più le modalità di pagamento telematiche e consentire al cliente di non doversi recare fisicamente presso il parcheggio per acquistare e rinnovare il proprio abbonamento e poter sempre richiedere la fatturazione del proprio acquisto. Ciò permetterà invece all’azienda di effettuare una gestione ottimale degli abbonamenti, voucher e altri prodotti.

- Per i parcheggi Centro Direzionale di Napoli (CDN) e Mancini sarà realizzata una nuova segnaletica direzionale (v. sezione "ATTENZIONE ALLA SICUREZZA E ALL'AMBIENTE").

A fine anno 2019 ANM ha affidato ad operatore specializzato la fornitura e gestione di colonnine di ricarica per auto elettriche nei pressi dei parcheggi in struttura ANM (v. sezione "ATTENZIONE ALLA SICUREZZA E ALL'AMBIENTE").

Dal 2018 ANM è associata ad AIPARK, Associazione Italiana Operatori Sosta e Mobilità che rappresenta i più importanti operatori del settore a livello nazionale.

MODIFICHE AL SERVIZIO ALLA MOBILITÀ NEL PERIODO DI EMERGENZA DA COVID-19

La Delibera di Giunta Comunale n. 78/2020 integrata e modificata dalla D.G.C. n. 83/2020, ha previsto dal 19 Marzo 2020 e fino al termine dell'emergenza sanitaria la sosta libera e gratuita nelle aree di sosta a pagamento senza custodia (c.d. strisce blu) nei settori per residenti, su tutto il territorio cittadino a favore di tutte le categorie di lavoratori operanti ai sensi dei DPCM. Tale provvedimento è stato poi modificato dalla D.G.C. n. 157/2020 che ha stabilito il termine delle agevolazioni di cui sopra fino al 31 Maggio 2020.

La Delibera di Giunta Comunale n. 430/2020 ha stabilito, dal 04/12/2020 e fino al 31/12/2020, la sosta libera e gratuita nelle aree di sosta a pagamento senza custodia (cd. strisce blu) nei settori per residenti, su tutto il territorio cittadino, fatta eccezione per la sosta in parcheggi in strutture e in aree recintate con controllo automatico dell'accesso, alle seguenti categorie di lavoratori:

- Figure sanitarie iscritte all'Ordine dei Medici, degli Infermieri, psicologi, e dei Farmacisti e gli operatori sanitari;
- Giornalisti nella loro qualità di operatori dell'informazione;
- Agenti della Polizia Locale e delle Forze dell'Ordine;
- Operatori sociali, pubblici e privati, riconosciuti dall'Amministrazione Comunale di Napoli o dalle altre Istituzioni preposte che agiscono nel settore dell'assistenza socio - sanitaria sul territorio della città di Napoli, indicati dalla competente Area del Comune di Napoli, oltre che dei volontari impegnati nelle attività di distribuzione pasti e beni di prima necessità ai senza fissa dimora e agli indigenti;
- Operatori della Protezione civile;
- Dipendenti del Comune di Napoli, compresi LSU, che utilizzano il mezzo privato, anziché l'abituale mezzo di trasporto del servizio pubblico locale.

A causa delle misure di sicurezza COVID-19, a partire da Giugno 2020, gli uffici permessi ZTL e poi quelli rilascio permessi sosta residenti sono stati chiusi al pubblico presso le municipalità 1, 2 e 5 e trasferiti presso la Direzione Generale ANM in via G. Marino. A partire dal 15 Luglio è stato aperto anche lo sportello ZTL presso il parcheggio Brin nei giorni di lunedì e mercoledì.

Sempre per le stesse motivazioni, il periodo per il rinnovo dei permessi di sosta per residenti, normalmente previsto da Gennaio a Marzo di ogni anno, è stato prorogato al 31 Luglio 2020.

ATTENZIONE ALLA SICUREZZA E ALL'AMBIENTE

La sicurezza dei clienti e dei lavoratori rappresenta per ANM un fattore fondamentale per la qualità del proprio servizio così come il rispetto per l'ambiente.

AUTOBUS, TRAM E FILOBUS

ANM dispone di 300 mezzi dotati di un sistema di videosorveglianza a circuito chiuso che rileva le immagini da diverse telecamere allestite a bordo e le archivia per un periodo limitato di tempo dopo averle crittografate. Con la Questura di Napoli è attivo un protocollo di gestione per il recupero e la visualizzazione delle immagini in caso di denuncia nel rispetto della normativa vigente sulla privacy.

Per garantire invece la sicurezza dell'infrastruttura di rete filobus e tram, Il servizio di trasporto a trazione elettrificato è dotato di una Control Room (Posto Pilota), con presenziamento fisso h24. La centrale consente di controllare e comandare lo stato di alimentazione delle SSE, l'alimentazione della linea aerea di contatto filoviaria e tranviaria; gestire l'insorgere di eventuali allarmi derivati da guasti e/o rotture e la videosorveglianza dei siti SSE. Il sistema di controllo è dotato di ridondanze per la sicurezza di esercizio, pertanto è provvisto di una postazione di disaster recovery presso il Deposito di S. Giovanni, in funzione in caso di emergenza.

Relativamente agli aspetti ambientali, tutti gli autobus diesel sono alimentati con carburante a basso tenore di zolfo e tutti gli autobus, sia metano che diesel, sono sottoposti periodicamente a controllo dei gas di scarico e della rumorosità ogni 30.000 km e comunque una volta l'anno.

Grazie al rinnovo della flotta in corso (v. sezione "*SERVIZIO DI TRASPORTO - Interventi strutturali realizzati e progetti a breve termine*"), nel 2020 l'età media dei mezzi su gomma scende a 10,9 anni (nel 2019 era 13), con il 68% circa a basse emissioni conformi Euro 5/Euro6.

La quota di autobus meno inquinanti (Euro 6) è salita dal 12% del 2019 a circa il 25% della flotta totale per il 2020 (dal 16% del 2019 al 31% del 2020 della sola flotta autobus), mentre quella più inquinante e vecchia dei veicoli fino ad Euro 3 è pari al 18% della flotta totale (23% della sola flotta autobus), con un abbassamento dell'età media di questa categoria da oltre 22,6 anni dell'anno precedente a 18 anni medi per il 2020.

Per il 2021, grazie agli ingressi dei nuovi autobus diesel Euro 6, CNG ed Ibridi, si procederà progressivamente con la sostituzione della flotta più vecchia ed inquinante.

Recentemente sono stati completati anche i lavori di adeguamento alla norma CEI 0-16 delle sottostazioni elettriche filo-tranviarie, che hanno adeguato agli standard nazionali il funzionamento delle cabine e il consumo di energia elettrica.

METROPOLITANA LINEA 1 E FUNICOLARI

Tutte le stazioni della Linea 1 sono state progettate nel rispetto di moderni sistemi di sicurezza, prive di barriere architettoniche, provviste di percorsi per ipovedenti e dotate di telecamere a circuito chiuso. Queste ultime riprendono internamente ed esternamente anche ascensori e scale mobili, producono immagini visionabili localmente dai banchi agenti di stazione e, in maniera centralizzata, dal centro di controllo dei Colli Aminei.

Nei box degli agenti di stazione, presenziati per tutta la durata dell'esercizio, sono installati gli allarmi degli impianti di stazione, la diffusione sonora, i telefoni interni ed il citofono per il colloquio con i viaggiatori presenti nei vani ascensori; sofisticati impianti di rilevazione incendi.

A bordo dei treni, il sistema Videositram diffonde, attraverso dei monitor, le immagini catturate in tempo reale dalle telecamere a bordo.

I nuovi treni di fornitura CAF prevedono a bordo la possibilità di comunicazione, via citofonica, con il macchinista e sono dotati di telecamere interne visualizzate in cabina di guida. Inoltre è implementata la rilevazione fumi interno comparto viaggiatori con allocazione di estintori.

Anche le funicolari sono dotate di telecamere a circuito chiuso posizionate in tutte le stazioni che consentono un controllo costante dei luoghi di percorrenza.

Nelle stazioni impresenziate della funicolare di Mergellina, negli ascensori e nella maggior parte dei percorsi disabili sono presenti dei "citofoni". Sono installate inoltre delle telecamere che da remoto (dalla sala manovra o dal banco agenti di stazione) consentono di intravedere l'utente in prossimità del dispositivo.

PARCHEGGI

Tutti i parcheggi sono dotati di sistemi antincendio e di videosorveglianza. Questi ultimi, seppur non hanno lo scopo di garantire la sicurezza delle autovetture parcheggiate, consentono di monitorare a distanza gli impianti di accesso e i beni aziendali (es. casse automatiche, varchi entrata uscita, etc.).

In data 18/12/2019 ANM e la società di mobilità sostenibile Be Charge (appartenente al gruppo BE POWER) hanno stipulato un contratto relativo alla fornitura, installazione e gestione di infrastrutture di ricarica per veicoli elettrici e ibridi²⁷ da installare presso i parcheggi in struttura di pertinenza di ANM.

Di un totale di 96 impianti di ricarica previsti dal contratto, al 31/12/2020 sono state installate 59 unità e si prevede il completamento entro il 31/12/2021.

²⁷ L'iniziativa si inserisce nell'ambito del Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) approvato con Deliberazione di Giunta del Comune di Napoli n.434 del 30/05/2016 finalizzata alla riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera e limitazione della circolazione di veicoli inquinanti in città e nell'intera area metropolitana.

Nell'anno 2021, in particolare per i parcheggi Mancini e Centro Direzionale di Napoli (CDN), saranno realizzati nuovi interventi di segnaletica verticale diretti a migliorare la visibilità dei siti e ad ottimizzare l'accesso di alcuni luoghi, come le aree cassa e i corridoi di accesso.

SISTEMI DI CONTROLLO

AUTOBUS, TRAM E FILOBUS

Il Sistema di Ausilio all'Esercizio (SAE) attivo in ANM è composto da una centrale operativa che integra funzioni di monitoraggio e controllo della flotta in esercizio a funzioni di info mobilità e sicurezza. Gestisce, oltre ai mezzi di trasporto, anche l'informazione automatica all'utenza sui tempi di attesa mediante strutture statiche, come paline Infostop e display di pensilina, e applicazioni da smartphone e pc, quali Infoclick, Moovit e Giranapoli (solo da app).

Il SAE consente agli operatori di centrale di intervenire rapidamente in caso di eventi di qualsiasi natura che si riflettano sull'esercizio (deviazioni, incidenti, variazioni di percorso), compresa la gestione delle emergenze (richiesta Forze dell'Ordine, assistenza medica, Vigili del Fuoco).

METROPOLITANA LINEA 1 E FUNICOLARI

Dalla sala di controllo del P.C.O. (Posto Centrale Operativo) di Colli Aminei si ha il controllo del traffico ferroviario sulla linea, del segnalamento, dell'elettrificazione e dei sistemi di videosorveglianza di tutte le stazioni.

Il traffico ferroviario è regolato da un sistema di segnalamento di tipo ATP (Automatic Train Protection) continuo, che garantisce il rispetto automatico del distanziamento dinamico nella marcia treni ad inseguimento nonché le velocità massime che i treni devono rispettare sulle diverse sezioni della linea, con notevoli benefici dal punto di vista della sicurezza.

La Funicolare Centrale è dotata di impianti di diffusione sonora e interfono a terra e bordo treno per facilitare la comunicazione tra passeggeri conducente e stazioni. Inoltre si avvale nella gestione dell'esercizio anche di un sistema di tele-controllo della linea attraverso delle telecamere installate sui frontali dei treni, le cui immagini vengono trasmesse direttamente in sala manovra.

LE STAZIONI DELL'ARTE

Le Stazioni dell'Arte di Napoli rappresentano uno dei più importanti e ampi interventi di architettura e arte pubblica realizzati negli ultimi venti anni. Tutte le nuove stazioni della Metropolitana Linea 1, inaugurate a partire dal 2001, sono il risultato di un progetto promosso dall'amministrazione comunale di Napoli per conferire qualità estetica ai luoghi della mobilità pubblica, riqualificare vaste aree del tessuto urbano e offrire a tutti la possibilità di un incontro con l'arte contemporanea.

La progettazione delle stazioni sotterranee e dei corrispondenti interventi in superficie, è stata affidata ad architetti e designer di fama internazionale, come Álvaro Siza, Eduardo Souto de Moura, Dominique Perrault, Oscar Tusquets, Karim Rashid, Gae Aulenti, Alessandro Mendini. Gli spazi interni ed esterni delle stazioni - dotate ciascuna di caratteristiche stilistiche proprie - hanno accolto, sotto il coordinamento di Achille Bonito Oliva, oltre 150 installazioni d'arte contemporanea, costituendo così un eccezionale patrimonio di arte pubblica distribuito sull'area urbana.

Le Stazioni dell'Arte costituiscono un museo diffuso nel sottosuolo che richiede strategie di salvaguardia e valorizzazione articolate e sollecita un rapporto attivo con il pubblico "allargato" dei suoi fruitori. L'Azienda Napoletana Mobilità gestisce questo grande patrimonio culturale della città sia curandone la conservazione, sia favorendone la conoscenza e la fruizione consapevole con attività di ricerca, educazione e divulgazione.

In particolare, ANM con i servizi educativi Metro Art, curati da un team di specialisti del settore, promuove e valorizza questo patrimonio con programmi di visite didattiche, lezioni itineranti, laboratori creativi e tour personalizzati.

I servizi educativi METRO ART ANM

- Per gli alunni di istituti scolastici ANM realizza visite ed progetti educativi dedicati. Oltre alle lezioni d'aula e alle visite guidate alle Stazioni dell'Arte, si sono sviluppate collaborazioni con le scuole del territorio sui temi della comunicazione, divulgazione e promozione dell'arte contemporanea, anche con percorsi di tirocinio, progetti PON e Alternanza Scuola-Lavoro.
- Per gli adulti ANM offre periodicamente programmi di lezioni tematiche itineranti e di visite alle Stazioni dell'Arte, mentre per chi desidera una visita guidata su misura, ANM propone il servizio METRO ART YOUR TOUR.
- Alle famiglie con bambini dai 6 ai 10 anni ANM dedica METRO ART KIDS, la visita didattica con laboratorio creativo finalizzata ad arricchire l'esperienza di apprendimento attraverso la sperimentazione di un'opera collettiva con materiali di recupero.

Informazioni, dettaglio costi e modalità di prenotazione: www.anm.it, metroart.anm.it e infoarte@anm.it.

Le guide brevi METRO ART ANM

Nel 2020 è stata completata la stampa delle guide brevi METRO ART, il cofanetto ufficiale ANM, contenente le 11 guide pieghevoli (bilingue, in Italiano e Inglese) delle Stazioni dell'Arte della metropolitana Linea 1. Uno strumento agile ma allo stesso tempo completo, che descrive le architetture delle undici stazioni e tutte le opere d'arte, anche attraverso un ricco corredo fotografico. Utile per i visitatori che desiderano costruire in autonomia la propria visita alle Stazioni dell'Arte di Napoli, approfondirne la conoscenza o portare con sé un piccolo ricordo della città. Entro il 2021 si prevede la distribuzione, con un prezzo al pubblico di 5 euro.

Sito web metro art - metroart.anm.it

Il sito web Metro Art dedicato alle Stazioni dell'Arte, interamente bilingue, italiano e inglese, offre oltre 120 schede di approfondimento dedicate alle architetture delle stazioni e a ciascuna delle opere d'arte, un ricco corredo fotografico e la mappa dell'area per agevolare l'orientamento dei fruitori nella rete delle Stazioni dell'Arte e nel territorio cittadino.

Il design del nuovo strumento web è responsive ed ottimizzato per mobile, si adatta cioè automaticamente al dispositivo sul quale è visualizzato, migliorando così l'accessibilità e l'esperienza di navigazione degli utenti.

Il sito è strutturato in modo da valorizzare al meglio il patrimonio delle Stazioni dell'Arte, attraverso la spettacolarità di immagini fotografiche in grande formato, più livelli di approfondimento dal punto di vista storico-artistico e architettonico, ampio spazio per le news del mondo METRO ART, link diretti e moduli di contatto per la prenotazione dei servizi di visita.

Convenzione tra ANM e Accademia di Belle Arti

Nel 2020 ANM e Accademia di Belle Arti di Napoli hanno sottoscritto una nuova Convenzione triennale di collaborazione per la salvaguardia delle opere d'arte installate nelle stazioni del metrò di Napoli. Si è così ripreso – sulla base di un prezioso patrimonio condiviso di conoscenze, competenze ed esperienze – il percorso comune di tutela e valorizzazione di questa grande collezione pubblica di arte contemporanea.

La collaborazione con l'Accademia di Napoli per lo studio, il monitoraggio, la manutenzione programmata e il restauro delle opere della metropolitana rappresenta un'esperienza innovativa nel campo della conservazione dell'arte pubblica, un esempio di cooperazione tra istituzioni che valorizza l'azione sinergica di professionalità diverse

e la formazione dei giovani allievi. Con il nuovo accordo, che sviluppa e migliora il modello già sperimentato dal 2006 al 2016, ANM ha scelto di tornare ad affiancarsi alla prestigiosa istituzione formativa napoletana, che con la sua Scuola di Restauro è dotata delle migliori professionalità nel campo multidisciplinare della conservazione del Contemporaneo, nonché di un elevato numero di restauratori professionisti certificati dal MIBACT.

Restauro e nuovo allestimento opere di Carlo Alfano, stazione Dante Linea 1

Nel 2020 è stato completato il progetto di conservazione e valorizzazione delle due tele dell'artista napoletano Carlo Alfano (Napoli, 1932-1990) "Luce-Grigio", 1982, acrilico, grafite e filo su tela, cm. 250x380, e "Frammenti di un autoritratto anonimo", 1985, acrilico su tela, cm. 200x220. Il progetto, nato per iniziativa di Flavia Alfano, figlia dell'artista e responsabile scientifica dei suoi lavori, e sostenuto dall'imprenditore e mecenate Gianfranco D'Amato, è stato portato a compimento grazie a un virtuoso processo di collaborazione istituzionale che ha coinvolto il Comune di Napoli e l'Azienda Napoletana Mobilità.

L'intervento ha previsto sia il restauro di entrambe le opere, a cura di Karin Tortora, sia un nuovo, funzionale sistema di allestimento mediante teche protettive su misura, a cura dell'architetto Lucio Turchetta.

Premio Raffaele Pezzuti per l'arte

Nel 2020 ANM ha rinnovato il suo impegno di collaborazione al Premio Raffaele Pezzuti per l'Arte, il concorso istituito nel 2015 dal Comune di Napoli per valorizzare le nuove generazioni di artisti, con la IV Edizione sul tema "Napoli tra esotismo e fondamento europeo". Agli artisti partecipanti si è chiesto di approfondire la dualità che caratterizza la città di Napoli e che la rende, soprattutto agli occhi chi vi arriva da fuori, il luogo dell'esotico da un lato, ma anche delle origini della cultura occidentale all'altro.

Obiettivo del Premio, come già per le passate edizioni, è selezionare, attraverso una Commissione di esperti, un progetto artistico per la produzione di un'opera a stampa di grandi dimensioni, da installare in modo permanente nella "Galleria Premio Raffaele Pezzuti per l'Arte", presso il corridoio di collegamento tra la stazione Fuga della Funicolare Centrale e la stazione Vanvitelli della Linea 1. Per la IV Edizione del Premio nel 2020 è stata portata a compimento la prima fase di selezione delle opere, con l'individuazione dei dieci finalisti, le cui opere saranno esposte per un anno nella monumentale stazione liberty della Funicolare Centrale a Piazza Fuga.

La partecipazione al progetto AAA Accogliere Ad Arte.

Nel 2020 ANM ha rinnovato la sua partecipazione ad AAA Accogliere Ad Arte (www.accogliereadarte.it), un percorso di conoscenza e incontro con il patrimonio

culturale di Napoli, promosso da Progetto Museo con il patrocinio del Comune di Napoli. Tale partecipazione assume per ANM una doppia valenza, poiché offre l'opportunità da un lato di rafforzare il legame del proprio personale di front line con il patrimonio culturale della città, dall'altro di valorizzare il patrimonio artistico-architettonico delle stazioni dell'arte attraverso momenti di formazione curati dagli esperti del team Metro Art e dedicati alle altre categorie professionali coinvolte.

COME UTILIZZARE I SERVIZI ANM

ORARI DI ESERCIZIO²⁸

ANM garantisce l'effettuazione dei servizi di superficie e su ferro tutti i giorni dell'anno, fatta eccezione per cause di forza maggiore, quali calamità naturali o eventi imprevedibili e nei casi disposti dalle Autorità per motivi di ordine, sicurezza e salute pubblica e comunque per eventi straordinari non imputabili all'Azienda.

Per informazioni aggiornate sulle modifiche imposte dall'emergenza Covid-19 agli orari/frequenze di esercizio, sulle variazioni al programma del servizio e sulle limitazioni alla mobilità notturna, consultare il sito internet www.anm.it e gli altri canali istituzionali

Di seguito gli orari ordinari in vigore per il 2021:

Esercizio Auto-Filo-Tranviario: l'orario di esercizio copre le ventiquattro ore, tra servizio ordinario diurno e notturno. Per i dettagli sull'articolazione dell'offerta commerciale attraverso le linee che compongono il servizio di superficie consultare l'apposita sezione del sito internet aziendale.

Esercizio Metropolitano Linea 1: prima corsa da Piscinola ore 06:00; da Garibaldi ore 06:20. Ultima corsa da Piscinola ore 22:30, ultima corsa da Garibaldi ore 23:02.

Nei giorni di Capodanno, Pasqua e Natale l'esercizio è interrotto dalle ore 13 alle ore 16. Per i giorni 24 e 31 Dicembre, invece, è interrotto dalle ore 20.

Esercizio Metropolitano Linea 6: (al momento non in esercizio).

Esercizio Funicolari (Centrale, Chiaia, Montesanto e Mergellina): in esercizio tutti i giorni, prima corsa ore 7:00, ultima corsa ore 22:00.

Nei giorni di Capodanno, Pasqua e Natale tutte le Funicolari effettueranno servizio dalle 7.00 alle 13.00. Il 24 ed il 31 Dicembre, invece, effettueranno servizio dalle 7.00 alle 19.00.

Sistema Intermodale Vomero (scale mobili esterne e tappeti mobili cunicolo di collegamento Piazza Fuga – Via Cimarosa): tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 21:45.

Servizio Ascensori: nei giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 21:30; nei giorni festivi dalle ore 7:30 alle ore 14:00 (eccetto Ventaglieri, chiuso nei festivi).

²⁸ Per informazioni aggiornate sugli orari in vigore, sulle variazioni al programma del servizio, sui prolungamenti notturni, consultare il sito internet www.anm.it e gli altri canali istituzionali.

Servizio Parcheggi: l'orario di esercizio è compreso principalmente nella fascia oraria dalle ore 6.00 alle ore 24.00. I parcheggi Brin e Colli Aminei offrono un servizio H24 tutti i giorni (per un maggior dettaglio vedere sezione "SERVIZI ALLA MOBILITÀ -Parcheggi - Tabella di Sintesi")

ORARIO RIDOTTO IN CASO DI FESTIVITÀ E ORARIO ESTIVO

In caso di particolari ricorrenze (ad es. Natale, Capodanno, Pasqua, ricorrenza dei Defunti, ecc.), nonché nel periodo estivo, il servizio subisce riduzioni e/o rimodulazioni in ragione delle diverse caratteristiche qualitative e quantitative della domanda. Tutte le necessarie informazioni sono reperibili sul sito istituzionale aziendale www.anm.it.

FASCE DI GARANZIA IN CASO DI SCIOPERO

In caso di sciopero avente articolazione sulle 24 ore, il servizio si effettua nelle fasce orarie di garanzia previste dalla legge:

Esercizio Auto-Filo-Tranviario: dalle ore 5:30 alle ore 8:30 e dalle ore 17:00 alle ore 20:00. Le ultime corse mattinali sono previste fino a circa 30 minuti prima della fine della fascia di garanzia, analogamente per le corse serali.

Esercizio Metropolitano e Funicolari: dalle ore 6:30 alle ore 9:30 e dalle ore 17:00 alle ore 20:00.

REGOLAMENTO VIAGGIATORI

ANM è dotata di un Regolamento Viaggiatori con cui sono comunicate le principali norme aziendali vigenti che riguardano l'utilizzo dei mezzi pubblici (autobus, filobus, tram, treni delle metropolitane e funicolari), delle aree e infrastrutture gestite dall'azienda.

Le norme sono esposte in principali strutture aziendali per l'utenza e pubblicate nella corrispondente sezione del sito internet aziendale, ciò al fine di agevolare l'accesso al servizio da parte della clientela ed assicurare la sicurezza del viaggio.

TITOLI DI VIAGGIO

L'accesso ai servizi di linea è consentito previo acquisto di un titolo di viaggio, attraverso i seguenti canali:

ANM Point

Gli ANM Point offrono informazioni e assistenza alla clientela e un servizio di vendita dei principali titoli di viaggio. Per conoscerne l'ubicazione e gli orari di funzionamento, visita il sito web aziendale sotto la voce "servizi al cliente – ANM Point".

Infopoint del Consorzio UnicoCampania

Presenti nelle stazioni Garibaldi, Università, Dante e Vanvitelli della Metropolitana Linea 1, vendono i titoli di viaggio di tutte le tipologie e supportano i clienti per la sottoscrizione di abbonamenti mensili e annuali.

Punti vendita autorizzati

Presenti nella città di Napoli e nei Comuni serviti da ANM. Per conoscerne la disponibilità è possibile consultare il sito www.unicocampania.it o l'app Unico SMS Ticket (disponibile solo per dispositivi Android), che fornisce, in base alla localizzazione del cliente, la posizione dei punti vendita più vicini con l'indicazione delle tipologie di biglietti trattate.

Emettitori automatiche self service

Presenti all'interno di tutte le stazioni della metropolitana e delle funicolari e presso le principali fermate delle linee di superficie. La localizzazione delle emettitrici automatiche presenti nei paraggi è anch'essa consultabile dall'app Unico SMS Ticket (disponibile solo per dispositivi Android).

SMS o App Unicocampania

Secondo le modalità di utilizzo indicate nella sezione "TITOLI DI VIAGGIO DEMATERIALIZZATI".

Personale di esercizio abilitato

ANM ha introdotto la possibilità di acquistare, a prezzo maggiorato, il biglietto di corsa semplice dal conducente o da personale di stazione come canale di vendita complementare a quelli ordinari. Tale possibilità è soggetta a disponibilità da parte del personale ed alla presenza di condizioni di sicurezza; in questo caso il pagamento deve avvenire con importo esatto. La non disponibilità momentanea del biglietto a bordo non costituisce motivo di annullamento di eventuali sanzioni, in caso di controlli.

Il servizio è stato temporaneamente sospeso nel 2020 a seguito delle misure di contenimento del contagio da COVID-19 e proseguirà nel 2021 fino al perdurare dell'emergenza sanitaria.

POLITICA TARIFFARIA

La politica tariffaria è stabilita, per i servizi minimi, dalla Regione Campania che ha introdotto e promosso da diversi anni l'integrazione tariffaria fra tutti gli operatori del trasporto. In questo modo, con i titoli di viaggio integrati emessi dal Consorzio Unicocampania²⁹ è possibile effettuare i propri spostamenti utilizzando più vettori

²⁹ Il Consorzio Unico Campania si occupa della gestione della tariffazione per il trasporto pubblico locale nella Regione Campania. Al consorzio aderisce la quasi totalità delle aziende che erogano il servizio di TPL in Campania, tra le

delle diverse aziende operanti in Campania, senza doversi munire di biglietti differenti. Accanto alle tariffe integrate, sono state introdotte anche tariffe aziendali per coloro che devono utilizzare i servizi di una sola azienda.

Non è ammesso viaggiare sui mezzi di ANM con biglietti di altre aziende ma solo con quelli aziendali e integrati idonei alla zona tariffaria utilizzata.

Per conoscere le tariffe applicabili alle diverse tipologie di spostamento consultare la pagina "Biglietti/Trova la tariffa" presente sul sito www.unicocampania.it oppure l'app Unico SMS Ticket (disponibile solo per dispositivi Android).

Inoltre, la Regione Campania ha introdotto agevolazioni tariffarie per diverse categorie di utilizzatori: a basso reddito, studenti, anziani, forze dell'ordine.

Così come per il 2020, anche per l'anno 2021 le "categorie sociali deboli" residenti nella Regione Campania, possono accedere alle agevolazioni previste dalla delibera di Giunta Regionale per il rinnovo dell'abbonamento annuale per il trasporto pubblico, sia integrato che aziendale ANM.

L'abbonamento viene rilasciato su smart card, è personale ed incedibile e ha validità dal 1° Gennaio al 31 Dicembre 2021.

Per l'elenco completo delle agevolazioni tariffarie e le modalità di richiesta si invita a consultare il sito del Consorzio UnicoCampania.

Nel 2020 sono state circa 800 le rivendite autorizzate di titoli di viaggio ANM in ambito urbano e circa 150 in comuni diversi dal capoluogo campano. Le emettitrici in modalità self service di pertinenza ANM, invece, sono state in ambito urbano n. 55, registrando un indice di funzionalità³⁰ del 94%. Ciò è frutto della campagna di bonifica condotta dal Consorzio che ha rimosso emettitrici di vecchia generazione ormai obsolete e in gran parte non funzionanti.

TITOLI DI VIAGGIO DEMATERIALIZZATI

ANM con il Consorzio UnicoCampania ha attivato la gestione di titoli di viaggio dematerializzati, acquistabili con l'app UnicoCampania ed altre app per smartphone³¹.

Le app consentono di:

- Caricare un borsellino elettronico spendibile in titoli di viaggio;
- Utilizzare diversi canali di pagamento, fra i quali carte bancarie, circuiti di mobile payment, punti SISAL;
- Scegliere i titoli richiesti fra un ampio catalogo di tariffe;

più importanti si annoverano: ANM, AIR, BUSItalia Campania, CTP, EAV, Trenitalia, ed altre. L'ente copre il 100% dell'offerta regionale su ferro e l'85% dell'offerta su gomma.

³⁰ Indice: n. emettitrici e/o distributori automatici funzionanti in ambito urbano sul totale emettitrici e/o distributori automatici.

³¹ UnicoCampania, MyCicero, Dropticket.

- Effettuare l'acquisto senza vincoli di tempo e di disponibilità della rete di vendita;
- Attivare e, quindi, utilizzare i titoli al momento dell'effettuazione del viaggio;
- Consultare lo stato dei titoli già attivati, che rimangono in memoria anche se non sono più utilizzabili.

I titoli attivi sono visualizzati sotto forma di QR Code dinamico, che ad oggi va mostrato agli addetti al controllo e si prevede successivamente che possano essere avvicinati alle validatrici per una convalida automatica e l'apertura dei varchi di accesso laddove previsti.

I titoli dematerializzati sono utilizzabili su tutti i servizi di trasporto di ANM.

Per informazioni complete sul funzionamento dell'app consultare il sito del Consorzio www.unicocampania.it e l'app Unico Campania.

IL SERVIZIO SMS TICKETING

L'acquisto di titoli di viaggio col telefono cellulare, in quanto modalità integrativa rispetto ai canali di vendita tradizionali, consente ad ANM di ridurre i costi di stampa e distribuzione dei biglietti e permette al cliente di acquistare il titolo di viaggio in qualsiasi orario e senza utilizzare contanti.

E' possibile acquistare i biglietti aziendali di corsa semplice dal telefono cellulare con due modalità equivalenti:

- App Unico SMS Ticket (disponibile solo per dispositivi Android), attraverso l'apposita procedura guidata;
- Inviando un SMS di richiesta.

Se la richiesta è corretta, il viaggiatore riceve un SMS che costituisce un titolo di viaggio già convalidato, utilizzabile entro 10 minuti per effettuare una sola corsa su un solo mezzo ANM.

La sola richiesta, senza l'esito dell'acquisto, non costituisce valido titolo di viaggio.

Per informazioni aggiornate sulla validità e sulle modalità di utilizzo del biglietto acquistato attraverso dispositivo mobile e l'elenco dei gestori telefonici abilitati, consultare la pagina "Mobile Ticketing" del sito internet www.anm.it.

ACQUISTO VOUCHER PER LA LINEA ALIBUS

E' possibile acquistare voucher utilizzabili per la linea Alibus direttamente dallo smartphone oppure online, attraverso i seguenti canali di vendita:

- Piattaforma di vendita Trenitalia (on-line, in App o presso le emittitrici automatiche Trenitalia) per utilizzare l'Alibus in abbinamento con un tragitto ferroviario;

- App Unico, MyCicero, Dropticket
- Sito web e totem self service di Ge.S.A.C. Aeroporto di Capodichino
- Piattaforma di prenotazione SNAV.

Inoltre, ANM sta integrando la possibilità di acquisto dei titoli Alibus in numerose piattaforme web internazionali specializzate in servizi turistici. Per ulteriori informazioni consultare il sito web aziendale – sezione "ALIBUS".

Progetti realizzati ed attività in corso

Salvo diverse prescrizioni in periodo di pandemia, l'azienda svolge quotidianamente verifiche dei titoli di viaggio con proprio personale adeguatamente abilitato su tutte le linee della rete bus, metro e funicolari, consentendo il controllo di oltre 2 milioni di passeggeri annui. In quest'ambito l'azienda conduce anche campagne di controllo a tappeto in alcune giornate e linee ed intensifica, con rotazione settimanale, verifiche per zone della città.

Nel corso del 2020, ANM ha installato n. 7 emittitrici automatiche self service, fornite da Mediamobile e acquistate dalla Regione Campania, posizionate all'interno delle stazioni Garibaldi, Municipio, Toledo, Vanvitelli, Chiaiano, Medaglie d'Oro e Quattro Giornate. Le nuove emittitrici self service di nuova generazione consentono l'acquisto dei titoli di viaggio con le carte bancarie a microchip e contactless dei principali circuiti, la ricarica degli abbonamenti e sono predisposte per l'emissione dei biglietti elettronici su supporto cartaceo (chip-on-paper).

In collaborazione con il Consorzio UnicoCampania, ANM è impegnata nel percorso di adeguamento dei supporti dei titoli di viaggio alle indicazioni della Regione Campania per l'implementazione del sistema ITSCampano. In particolare, l'introduzione del nuovo Sistema di Vendita Regionale (SVR) e, successivamente, della nuova rete di vendita ad essa collegata, hanno portato il Consorzio ad approvare una road map di sviluppo tecnologico che prevede l'adozione di smart card e chip-on-paper al fine di realizzare un sistema "full contactless" che sostituirà completamente il biglietto magnetico.

A tal fine, si prevede di portare su supporto elettronico (smart card) ulteriori tipologie di titoli oltre quelli già esistenti (annuali e mensili) attivando una rete diffusa di ricarica. Inoltre, i biglietti tipo chip-on-paper dovranno sostituire in tutto o in parte i titoli occasionali (corsa semplice, biglietto orario, giornaliero, carnet multiviaggio etc.).

Su tale fronte, ANM sta lavorando con il Consorzio per introdurre nuovi canali di ricarica e pagamento - a titolo esemplificativo e non esaustivo, ricarica presso reti terze, via web, ATM, home banking, app con sistema HCE - che permetteranno di estendere a diversi canali e piattaforme l'esperienza di acquisto dei titoli di viaggio.

Nel corso del 2020, ANM ha partecipato allo sviluppo del progetto consortile per un sistema di bigliettazione dematerializzato che consentirà, una volta a regime, di viaggiare in modalità ticketless utilizzando la propria carta bancaria contactless.

È stata attivata pertanto la vendita di titoli di viaggio dematerializzati in formato QR CODE attraverso app di vendita, così come è in fase di attivazione il progetto EMV.UNICO che prevede l'accesso al TPL con carte bancarie.

Nel 2021, ANM e il Consorzio hanno in programma di estendere e promuovere, anche attraverso apposite campagne di marketing, la bigliettazione dematerializzata dei titoli di viaggio – a titolo esemplificativo e non esaustivo, titoli digitali acquistabili tramite SMS o APP per smartphone, accesso tramite carte EMV, attualmente adottata per tutti i biglietti di corsa singola, orario, giornaliero, e per abbonamento mensile – in affiancamento o sostituzione del supporto magnetico.

Per informazioni dettagliate su titoli di viaggio e tariffe:

ANM

Numero Verde 800 639525

Sito internet: www.anm.it

CONSORZIO UNICOCAMPANIA

Piazza Matteotti, 7 - 80133 Napoli

Sito internet: www.unicocampania.it

Tel. 081 5513109 - Fax 081 5521237

E-mail: info@unicocampania.it

App: *Unicocampania*

SANZIONI AMMINISTRATIVE

Evadere la tariffa prevista per il servizio di trasporto costituisce un illecito, per il quale il nostro ordinamento prevede una sanzione amministrativa pecuniaria. Per questo motivo, ANM effettua quotidianamente controlli a campione sui viaggiatori, i quali sono tenuti per legge a munirsi di valido e adeguato titolo di viaggio, a convalidarlo all'inizio del viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e ad esibirlo su richiesta al nostro personale incaricato dei controlli.

Il controllo dell'avvenuta convalida è a carico dell'utenza; in caso di mancata convalida, per qualsiasi motivo, è fatto obbligo, come normativamente previsto, di confermare con penna, la data e l'ora di utilizzo del titolo di viaggio.

I clienti che presentano ai controllori un titolo di viaggio contraffatto o alterato sono passibili del sequestro del titolo di viaggio, delle sanzioni previste dalla legge regionale e di denuncia all'Autorità Giudiziaria ai sensi dell'art. 465 del Codice Penale.

Le sanzioni amministrative a carico dei viaggiatori sono regolate dall'art. 40 della Legge Regionale n. 3 del 28 Marzo 2002, e successive modifiche e integrazioni e Art. 465 C.P.

Relativamente ai tempi e modalità di pagamento delle sanzioni, alla possibilità di presentazione dell'istanza di reclamo, della procedura di ordinanza di ingiunzione ed eventuale opposizione tramite ricorso al Giudice di Pace (ai sensi dell'Art. 22 e ss. della Legge n. 689 del 24.11.1981), oltre quanto riportato sul retro di ciascun verbale, consultare per informazioni dettagliate:

- Sito internet www.anm.it – sezione *SANZIONI*;
- Gestione Sanzioni Amministrative - Settore Commerciale di A.N.M. S.p.A. presso Via B. Tanucci, 33 - 80137 Napoli.

OGGETTI SMARRITI

L'ANM presta attenzione che i viaggiatori non riportino danni alla persona, agli oggetti personali, ai bagagli ed al vestiario per cause ad essa direttamente imputabili; a parte questo, ANM non risponde di furti o danneggiamenti ad opera di terzi.

Tuttavia nel caso fossero rinvenuti oggetti smarriti a bordo dei veicoli aziendali, ai capolinea, negli ascensori, nei parcheggi, nei treni e nelle stazioni delle metropolitane e delle funicolari, l'Azienda applica le disposizioni del Codice Civile (art. 927 e successivi).

Gli oggetti rinvenuti sono trasferiti presso la direzione ANM in via G. Marino 1 all'Ufficio Servizio Clienti, preposto anche alla raccolta delle denunce di oggetti smarriti nei siti aziendali.

Se è possibile individuare e rintracciare il proprietario del bene, questi viene prontamente contattato ed invitato a ritirare l'oggetto negli uffici preposti; se invece l'oggetto non viene ritirato nell'arco temporale di dieci giorni, lo stesso sarà consegnato al Sindaco, nello specifico all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune di Napoli.

Per segnalare lo smarrimento di un oggetto a bordo dei veicoli aziendali, ai capolinea, negli ascensori e nei parcheggi, nelle metropolitane, nelle funicolari e nelle stazioni scrivere a servizio.clienti@anm.it, indicando nell'oggetto la dicitura "oggetti smarriti".

FOTOGRAFIE, RIPRESE TELEVISIVE E CINEMATOGRAFICHE

Fotografie e/o riprese video nelle stazioni e a bordo dei mezzi ANM sono consentite senza preventiva autorizzazione, solo per fini personali ed amatoriali. Di seguito gli altri casi:

- Le testate giornalistiche che intendono effettuare riprese TV, foto e video, devono indirizzare la richiesta a ufficiostampa@anm.it;
- Per finalità istituzionali scrivere a comunicazione@anm.it;
- Per finalità di studio e ricerca sulle Stazioni dell'Arte l'indirizzo di posta utile è infoarte@anm.it;
- Per le riprese cinematografiche e per tutti gli altri fini pubblicitari e commerciali, la richiesta deve essere invece indirizzata a patrimonioimmobiliare@anm.it.

In tutti i casi, le attività devono essere eseguite con le dovute cautele per evitare danni agli impianti e alle persone, rispettando l'assoluto divieto, per la sicurezza della circolazione dei treni, di utilizzo di flash in banchina. Le richieste di autorizzazione devono essere inoltrate almeno cinque giorni prima della data prevista per le riprese.

ALTRI SERVIZI

Attività pubblicitarie

L'ANM è una realtà radicata sul territorio e raggiunge, capillarmente, attraverso diversi tipi di servizi, la gran parte delle zone cittadine.

Le modalità per pubblicizzare i propri prodotti o servizi sono numerose e differenti:

- Attività "tradizionali": affissioni di manifesti e adesivi nelle stazioni di metropolitane e Funicolari, a bordo treni, autobus, filobus e tram, nei parcheggi ANM e sulle pensiline dislocate lungo il percorso cittadino dei mezzi su strada;
- Attività non convenzionali: decorazioni parziali o totali di stazioni (*station domination*), decorazioni di mezzi, "adotta una stazione" (*namings right*), organizzazione di eventi;
- Soluzioni digitali: interazioni con il cliente attraverso Wi-Fi, proiezioni di contenuti pubblicitari, trasmissione di spot sugli impianti audio video, trasmissione di palinsesti su impianti LCD.

Il concessionario in esclusiva di tutte le aree pubblicitarie del sistema ANM è la IGP Decaux.

Per informazioni è possibile contattare la IGP Decaux ai seguenti recapiti: servizioclienti@igpdecaux.it o al numero 02 651651. È possibile anche rivolgersi all'ANM scrivendo una mail all'indirizzo patrimonioimmobiliare@anm.it.

Locazione aree commerciali

Periodicamente ANM pubblica delle richieste di manifestazione d'interesse per la locazione di aree commerciali. Gli interessati possono scrivere una mail a patrimonioimmobiliare@anm.it per essere informati dell'avvio di una nuova procedura di manifestazione d'interesse.

Locazione box auto parcheggio Via dell'erba

L'ANM affitta box auto nel parcheggio in struttura in via dell'Erba nei pressi della seconda uscita della stazione Montedonzelli della metropolitana Linea 1.

Per i dettagli sul canone mensile, sulla metratura dei box ed informazioni varie consultare il sito internet www.anm.it o scrivere una mail all'indirizzo patrimonioimmobiliare@anm.it o chiamare il numero 0817636213 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00).

Noleggio mezzi storici

ANM noleggia a scopo turistico/commerciale il filobus storico Alfa Romeo Mille 8021 del 1960 e il tram 1029, costruito dalle Officine Ferroviarie Meridionali di Napoli nel 1935 e già utilizzato per le riprese di diversi film.

Per il noleggio scrivere una mail a patrimonioimmobiliare@anm.it.

INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALLA CLIENTELA

ANM si avvale di canali di comunicazione tradizionali e digitali per comunicare con la clientela. Il principale strumento di comunicazione istituzionale, fonte primaria a cui attingere notizie aggiornate sul servizio di trasporto ANM, è il sito web aziendale www.anm.it.

La presenza sui principali canali social media anmnapoli, i monitor a bordo dei mezzi e nelle stazioni, le bacheche informative nelle stazioni e alle fermate, le applicazioni web e mobili per l'Infomobilità, i servizi di ticketing mobile per l'acquisto dei titoli di viaggio e per la sosta, completano il quadro dei servizi digital ANM.

Il dialogo diretto con la clientela, viene fornito con l'assistenza telefonica offerta al Contact Center aziendale; dall'Ufficio Clienti presso la sede direzionale di Via GB Marino; e presso gli ANM Point aziendali collocati nelle principali stazioni.

Di seguito i principali canali di comunicazione ANM:

Sito web

Il sito web www.anm.it è il principale canale di comunicazione istituzionale dell'Azienda Napoletana Mobilità. Fornisce notizie programmate e aggiornamenti sui servizi offerti, illustra attraverso specifiche sezioni di dettaglio il sistema integrato di trasporto e di servizi alla mobilità della città di Napoli. Consente l'acquisto online dei ticket di viaggio (solo ALIBUS) e l'accesso alle applicazioni web e app per le notizie di infomobilità e la consultazione di orari e modalità di esercizio delle linee di superficie, su ferro, dei parcheggi e degli sportelli aziendali.

Profili social media Anm

ANM è presente sui principali social media allo scopo di rafforzare il dialogo costante e trasparente con la clientela. Dal 2012 l'azienda gestisce i profili Facebook e Twitter @anm_napoli per l'informazione in tempo reale dei servizi. Da Maggio 2019 l'azienda ha anche attivato i profili istituzionali Instagram "anm_napoli_official", e LinkedIn. Unitamente agli altri canali di comunicazione istituzionale ANM, i profili social aziendali rispondono alla richiesta della clientela di restare aggiornata sullo stato dei servizi di trasporto della città di Napoli, ricevere indicazioni o fornire segnalazioni e suggerimenti per migliorare la qualità del servizio.

I contenuti pubblicati riguardano variazione di orari e modalità di esercizio ma anche promozioni e agevolazioni commerciali per i clienti ANM, iniziative istituzionali MetroArt, eventi realizzati in co-marketing, comunicati stampa e iniziative aziendali e del Comune di Napoli

APPLICATIVI PER L'INFOMOBILITÀ

Calcola percorso

È il servizio di travel planning di Moovit accessibile dal sito web www.anm.it, che permette di pianificare i propri spostamenti in città con i mezzi pubblici, a piedi o in auto. Inserendo il punto di partenza e quello d'arrivo si ottengono le indicazioni stradali. Inoltre, il servizio offre la possibilità di inserire un'attività commerciale (cinema, ristorante o semplice negozio) nel campo di ricerca, ottenendo le informazioni per raggiungere il luogo prescelto con i mezzi pubblici.

Infoclick

È l'applicazione web utilizzabile direttamente dalla sezione "INFOMOBILITÀ ANM" nella homepage del sito www.anm.it. Fornisce alla clientela previsioni di arrivo delle linee di superficie alla fermata, informazioni sui percorsi ed eventuali perturbazioni di servizio.

Info sms

È il servizio gratuito via sms che aggiorna in tempo reale la clientela sull'andamento dei servizi di trasporto su ferro e di superficie ANM. Ogni iscritto riceve sul proprio cellulare, senza costi a suo carico, aggiornamenti circa variazioni di orari e modalità di esercizio: deviazioni, sospensioni e scioperi e del successivo ritorno alla normalità, nonché notizie di servizi innovativi, eventi ed iniziative ANM e del Comune di Napoli.

App per l'infomobilità

Diverse sono le app per dispositivi mobili che aggregano dati relativi ai programmi di esercizio e forniscono la posizione in tempo reale dei mezzi in servizio ed eventuali variazioni al servizio.

GiraNapoli, Moovit, Google Map consentono la pianificazione intelligente degli spostamenti in città con i mezzi pubblici, a piedi o in auto attraverso il calcolo dei percorsi ottimizzati.

L'app UnicoCampania offre inoltre la possibilità di acquistare direttamente con il telefonino il biglietto per viaggiare sui mezzi di trasporto pubblico e ricevere informazioni sulle tariffe applicate, di visualizzare la localizzazione sul territorio di Napoli delle rivendite più vicine al cliente, indicando l'effettiva distanza in metri. Sempre dal sito web nella sezione Alibus è possibile l'acquisto del titolo di viaggio digitale da e per l'Aeroporto di Capodichino.

CANALI DI INFOMOBILITÀ

Paline e pensiline di fermata per l'informazione alla clientela

Il sistema si compone di:

- 2500 circa paline lungo tutta la rete del servizio di trasporto di superficie urbano ed extraurbano che contengono avvisi alla clientela;
- 120 paline elettroniche intelligenti "Infostop". Collocate nei principali punti di interscambio della rete di superficie, sono gestite dalla tecnologia SAE della centrale operativa ANM e forniscono in tempo reale informazioni sui tempi di attesa delle linee in transito e sullo stato della viabilità. La tecnologia è collegata alla relativa applicazione web infoclick.
- 630 pensiline di attesa alle fermate dotate di impianti fissi destinati alle campagne di comunicazione e informazione istituzionale, corredate di sedili e dispositivi pubblicitari digitali.
- 10 pensiline di ultima generazione, sono state installate su via Vespucci e via Volta in seguito alla riqualificazione dell'intero Asse Costiero.

Display elettronici e bacheche informative in metropolitana e funicolari

Le stazioni della metropolitana e delle funicolari sono dotate di bacheche informative destinate al pubblico viaggiante. Le comunicazioni destinate alla clientela si caratterizzano per il format grafico uniforme e i contenuti bilingue. Avvisi alla clientela dalla Centrale Operativa vengono diffusi nelle stazioni della metropolitana e funicolari su display di banchina a "messaggio variabile" e con avvisi acustici precodificati (indicazione dei tempi di attesa, anomalie circolazione, scioperi, manutenzione). Tutti i treni (sia metropolitani che delle funicolari) sono inoltre provvisti di apparecchiature di bordo per annunci sonori di prossima fermata e lato apertura porte, la cui funzionalità per il 2020 si è attestata al 50%. La flotta di superficie è invece dotata al 90% di display luminosi interni e indicatori di prossima fermata, al 67% di dispositivi di diffusione vocale.

Mappe e direttrici di orientamento al servizio in metropolitana e funicolari

Nelle stazioni e sulle banchine della rete metropolitana e dei 4 impianti funicolari sono presenti le mappe della rete di trasporto su ferro ANM (linee metropolitana e funicolari) con l'indicazione dei principali nodi di interscambio tra linee, i parcheggi, i servizi ospedalieri e i siti di interesse culturale.

Con il 2020 l'azienda ha integrato su banchine e negli atri stazione una nuova mappa di orientamento al trasporto su ferro di grandi dimensioni. Al suo interno è raffigurata l'intera rete metropolitana e le tratte ferroviarie urbane e regionali: (Linea 1, 4 Funicolari, sistema intermodale di collegamento e scale mobili cittadine; ANM – Cumana - Circumflegrea - Circumvesuviana - Metrocampania Nord Est - EAV - metropolitana Linea 2 e rete passante regionale Trenitalia).

E' in progetto il rafforzamento della segnaletica direzionale e di orientamento in tutte le stazioni. Alla segnaletica preesistente è stata affiancata una segnaletica aggiuntiva con l'indicazione degli orari di prima e ultima corsa di metro e funicolari e integrati i nuovi regolamenti di viaggio.

Videowall per la comunicazione istituzionale in metropolitana e funicolari

I videowall ANM sono presenti nelle stazioni di metropolitana e funicolari, nelle zone di transito obbligato all'altezza del banco agenti, prima dei tornelli. Trasmettono spot di carattere istituzionale e messaggi di servizio programmati: campagne di comunicazione realizzate da ANM oppure in partnership con il Comune di Napoli. L'attività di revamping, avviata nel 2020, è stata ultimata nel corso del 2021 con la sostituzione dei monitor vecchi con nuovi supporti video di ultima generazione.

CUSTOMER CARE: CANALI DI ASSISTENZA DIRETTA ALLA CLIENTELA

Contact Center ANM

Gli operatori telefonici forniscono assistenza telefonica e informazioni alla clientela relativamente ai servizi di trasporto e mobilità ANM: orari e modalità di servizio, indicazioni di dettaglio relative a titoli di viaggio e abbonamenti aziendali; servizi di sosta e parcheggio e utilizzo delle applicazioni per l'infomobilità e il ticketing mobile, informazioni turistiche e sui servizi a pagamento e le iniziative istituzionali MetroArt. Inoltre, accompagnano la clientela nelle procedure per l'accesso ai servizi (es: permesso sosta residenti, agevolazioni su auto elettriche e ibride); raccolgono le prenotazioni per l'accesso agli uffici; forniscono informazioni e aggiornamenti sullo stato del servizio: variazione di orari e modalità di esercizio; informazioni relative a promozioni e agevolazioni commerciali per i Clienti ANM (novità e attivazione di nuovi servizi).

GIORNI E ORARI DI SERVIZIO DEL CONTACT CENTER DI ANM

Numero verde: 800 639525

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 6:30 alle ore 20:00

Ufficio Clienti ANM

Aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 14.00 su prenotazione, presso la sede direzionale aziendale, l'ufficio servizio clienti ANM assiste la clientela che intende presentare reclami, segnalazioni e suggerimenti; fornisce informazioni di dettaglio su sanzioni, oggetti smarriti e permessi di sosta.

Oltre a recarsi personalmente presso gli uffici per dialogare con l'azienda, sono attivi i seguenti recapiti a mezzo email o posta ordinaria:

RECAPITI UFFICIO SERVIZIO CLIENTI

E-mail: servizio.clienti@anm.it

Posta ordinaria: ANM S.p.A. - Via G. Marino, 1 - 80125 Napoli

In alternativa, la clientela può utilizzare la modulistica reclami disponibile in tutte le stazioni di metro e funicolari, ai principali capolinea autobus, nei parcheggi e presso gli ANM Point facendone richiesta al personale.

Punti informativi "ANM Point"

La clientela può rivolgersi agli ANM Point, punti informativi aziendali presenti presso il capolinea bus di Piazza Garibaldi, all'interno della stazione Municipio della Linea 1 metropolitana e nelle stazioni di P.co Margherita e Cimarosa della Funicolare di Chiaia e stazioni Fuga e Augusteo della Funicolare Centrale.

Gli Anm Point forniscono anche assistenza diretta alla clientela per l'acquisto dei titoli di viaggio, materiale informativo e di comunicazione, informazioni su biglietti e abbonamenti ANM, orari e frequenza corse, servizi di sosta a raso e parcheggi di interscambio ANM, servizi educativi e di visita METROART alle "Stazioni dell'Arte".

GIORNI E ORARI DI SERVIZIO DEGLI ANM POINT

Dal lunedì al sabato: dalle ore 07.00 alle ore 20.30

Domenica dalle ore 07.00 alle ore 14.00

Progetti ed attività di comunicazione aziendale per il 2020-21

Nel 2020 l'azienda ha completato il restyling dell'immagine coordinata ANM per dare un volto contemporaneo e uniforme alla nuova identità aziendale. I principali strumenti di comunicazione aziendale web e social, le campagne di comunicazione e la vestizione dei siti e dei mezzi aziendali, inclusi i treni di nuova generazione, sono stati interessati da un graduale aggiornamento del logo e della veste grafica completamente rinnovati.

Rilancio del servizio Alibus in chiave green: nel 2021 il logo Alibus è stato riprogettato in chiave green per la vestizione coordinata della livrea dei nuovi bus a metano. Nuove anche la segnaletica dedicata e la campagna di comunicazione capillare del servizio sui canali di comunicazione aziendale.

A seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19, in tutte le stazioni della rete ANM e a bordo dei mezzi su ferro e di superficie, è stata introdotta segnaletica dedicata verticale e orizzontale e avvisi acustici relativamente alle regole e misure di prevenzione e sicurezza finalizzate alla tutela della salute dell'utenza e degli operatori del trasporto pubblico. Regole di viaggio e raccomandazioni vengono fornite anche al sito web anm.it e attraverso campagne social media [#anmnapoli](https://twitter.com/anmnapoli).

Campagne di comunicazione aziendale

ANM realizza campagne di comunicazione istituzionale e di promozione dei servizi, di natura commerciale e culturale, rivolte alla clientela: in occasione del lancio di nuovi servizi aziendali; ticketing mobile, campagne di rinnovo del permesso sosta residenti, servizi di visita gratuiti e personalizzati MetroArt.

Per una diffusione capillare dei messaggi di ciascuna campagna, l'azienda utilizza i canali ufficiali di comunicazione istituzionale: social e web, impianti fissi, digitali e audio-video presenti a bordo dei mezzi ANM e nelle stazioni di metropolitana e funicolari.

RECLAMI

ANM adotta un sistema di gestione dei reclami conforme ai principi della norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 e ripone grande importanza nelle informazioni di ritorno da parte della clientela in quanto rappresentano un indicatore delle performance del sistema di gestione e dei servizi erogati dell'azienda.

Nel 2020 sono stati gestiti n.1188 reclami, di cui di seguito si riporta il dettaglio:

CATEGORIE	n. RECLAMI
1 SICUREZZA DEL VIAGGIO	36
2 SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	4
3 REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	690
4 PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	24
5 CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	37
6 SERVIZI PER DISABILI	0
7 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	73
8 LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO	7
9 PERSONALE (ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI)	242
10 SISTEMI DI BIGLIETTAZIONE	12
11 TITOLI DI VIAGGIO E DI SOSTA	21
12 ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	14
13 ALTRO	28
TOTALE	1188

L'analisi delle principali categorie registrate nell'anno di riferimento vedono al primo posto, in valore numerico assoluto, i reclami relativi alla Regolarità del Servizio, seguiti da quelli relativi agli Aspetti Relazionali e Comportamentali del personale.

Della prima categoria di reclami, n. 545 sono riferiti alle linee di superficie, n. 100 alla Linea 1, n. 36 alle Funicolari. Quelli invece su comportamento del personale hanno fatto registrare n.167 per le linee di superficie, n. 19 per la Linea 1, n. 18 per le Funicolari e n. 36 per la Sosta.

Come inoltrare un reclamo

È possibile formalizzare un reclamo in uno dei seguenti modi:

- Compilando l'apposita modulistica disponibile in tutte le stazioni di metropolitana e funicolari, principali attestamenti autobus e parcheggi e ANM Point, facendone richiesta al personale;
- Per telefono al numero verde 800639525;
- Per e-mail all'indirizzo servizio.clienti@anm.it;
- A mezzo posta scrivendo a: ANM S.p.A. –Ufficio Servizio Clienti -Via G. Marino, 1 - 80125 Napoli;
- Personalmente presso l'Ufficio Servizio Clienti, in via G.B. Marino, 1- 80125 Napoli, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00;

I reclami relativi ad episodi verificatisi a bordo dei bus devono indicare: data, ora, linea, matricola della vettura ovvero il numero di targa. Per i reclami sulla regolarità di metropolitana e funicolari occorre specificare data, ora, stazione e direzione di marcia.

L'ANM si impegna a rispondere a ciascun reclamo entro trenta giorni dalla data di ricezione. Qualora non fosse possibile dare una risposta risolutiva alla problematica segnalata, l'ANM si impegna, comunque, ad informare il cliente sullo stato di avanzamento del reclamo e sui tempi previsti per la sua risoluzione.

Trascorsi 90 giorni senza alcun riscontro da parte di ANM, è facoltà del cliente inoltrare il reclamo, online oppure per iscritto, all'Autorità di Regolazione dei Trasporti ai seguenti recapiti:

AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

Via Nizza 230, 10126 Torino

Telefono: 011.0908500

E-mail: art@autorita-trasporti.it

PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

Web: www.autorita-trasporti.it/site/

RICHIESTE E SUGGERIMENTI

ANM accoglie richieste e suggerimenti tesi al miglioramento della qualità del servizio erogato, che vengono elaborate e sottoposte all'attenzione delle direzioni aziendali direttamente interessate; al termine del processo di consultazione interno, il cliente riceve una risposta via mail che lo informa dell'esito.

RECAPITI

Numero Verde: 800 639525

E-mail: servizio.clienti@anm.it

ANM PER LA QUALITÀ

INDICATORI DI QUALITÀ: GLI OBIETTIVI REALIZZATI NEL 2020 E QUELLI PIANIFICATI PER IL 2021

La società ANM, recependo gli indicatori di qualità previsti dal Regolamento Regionale n. 3 del 16 Marzo 2012, definisce gli standard qualitativi del servizio che intende raggiungere nel corso dell'anno di pubblicazione del documento, raffrontandoli con i risultati conseguiti nel 2020.

Obiettivi monitorati e raggiunti anche attraverso una sistematica ed intensa attività di osservazione e miglioramento continuo degli standard qualitativi del servizio offerto.

Nel corso del 2020 particolare attenzione è stata rivolta a tali aspetti: sono stati effettuati costanti controlli all'interno dei mezzi e delle stazioni, audit interni di processo e monitoraggi a cadenza settimanale degli impianti di movimentazione.

Ciò ha consentito, grazie al coinvolgimento di tutti i lavoratori, di risolvere le criticità riscontrate e garantire la realizzazione degli obiettivi pianificati.

Di seguito si riportano i risultati conseguiti nel corso del 2020 e gli obiettivi prefissati per il 2021.

Le seguenti tabelle degli indicatori di qualità sono prive dei dati sulla percezione della clientela (rif. "Sondaggio") a seguito della mancata realizzazione dell'indagine di Customer Satisfaction sui servizi dell'azienda da parte del committente a causa delle restrizioni da Covid-19 nel corso del 2020.

N.B. I dati relativi alla Linea 6 non sono riportati a causa della temporanea chiusura all'esercizio.

SERVIZIO DI TRASPORTO DI SUPERFICIE
Autobus - Filobus - Tram

SICUREZZA DEL VIAGGIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
Incidentalità mezzi di trasporto	% n. incidenti con feriti e/o morti / n. corse effettuate	0,001%	0,0020% ¹	0,001%	Interna
Età dei mezzi	età del parco bus (anni)	8,7%	10,93 ²	9,3 ³	Interna
<i>Perc. complessiva sicurezza di guida (STILE DI GUIDA)</i>	% soddisfatti		-		<i>Sondagg.</i>

¹ Gli incidenti con danni a persone per l'anno 2020 sono pari a n. 25.

² Gli ingressi previsti dei nuovi autobus e il contestuale accantonamento dei bus più vecchi ed inquinanti (euro 1 ed euro 2) non è stato completato nel 2020 e slitterà nel 2021 per cause non dipendenti dall'azienda.

³ Il valore obiettivo è definito considerando l'ingresso e la fuoriuscita di automezzi dettagliati nella sezione Servizio di Trasporto "INTERVENTI STRUTTURALI REALIZZATI E PROGETTI A BREVE TERMINE".

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
Denunce (furti, danni, molestie)	% denunce / corse effettuate	<0,004%	0,0058% ¹	<0,004%	Interna
Veicoli collegati con la Centrale operativa SAE (Sistema di Ausilio all'Esercizio)	% veicoli con telecontrollo / parco attivo	95%	95%	97%	Interna
Veicoli dotati di telecamere	% mezzi con telecamere / parco attivo	90%	90%	92%	Interna
<i>Perc. complessiva livello sicurezza (PERSONALE E PATRIMONIALE)</i>	% soddisfatti		-		<i>Sondagg.</i>

¹ Il numero di denunce per l'anno 2020 è stato di 73 casi.

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
Regolarità complessiva del servizio ¹	% corse effettuate / corse programmate	≥ 95%	99,15%	≥ 95%	Interna
Regolarità complessiva del solo servizio speciale Alibus ¹	% corse effettuate / corse programmate	≥ 95%	98%	≥ 95%	Interna
Puntualità	% autobus in ritardo al termine corsa (>10')	10%	10%	8%	Interna
<i>Perc. complessiva regolarità del servizio</i>	% soddisfatti		-		<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva qualità del servizio a bordo Alibus</i>	% soddisfatti		-		<i>Sondagg.</i>

¹ Escluse dal calcolo le corse non effettuate a causa di forza maggiore (scioperi, manifestazioni, occupazioni, eventi meteorologici, ecc.). Per le restrizioni alla mobilità notturna durante l'emergenza Covid-19, l'arco di esercizio è limitato alle fascia prevalente 05:30-22:30.

PULIZIA E CONDIZIONE IGIENICA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
Pulizia ordinaria veicoli (interna)	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	99%	99%	99%	Interna
Pulizia veicoli (esterno)	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	50%	50%	50%	Interna
Pulizia radicale veicoli (interno)	frequenza media in giorni	10	12	10	Interna
Pulizia strutture (pensiline)	frequenza media in giorni	7	7	7	Interna
Pulizia strutture (paline)	frequenza media in giorni	15	15	15	Interna
<i>Perc. complessiva livello di pulizia (interna)</i>	% soddisfatti		-		<i>Sondagg.</i>

CONFORT DEL VIAGGIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020 ¹	Obiettivo 2021 ¹	Modalità di rilevaz.
Veicoli attrezzati con impianti di climatizzazione	% veicoli dotati di climatizzatori / flotta veicoli	76%	70%	78%	Interna
<i>Perc. complessiva livello di confortevolezza del viaggio</i>	% soddisfatti		-		<i>Sondagg.</i>

¹ V. nota n. 2 e 3 dell'indicatore Sicurezza del Viaggio per il Servizio di Trasporto di Superficie

SERVIZI PER VIAGGIATORI A RIDOTTE CAPACITA' MOTORIE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020 ¹	Obiettivo 2021 ¹	Modalità di rilevaz.
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% veicoli con pianale ribassato / parco attivo	94,1%	83,6%	94,2%	Interna
Veicoli attrezzati con pedana mobile	% veicoli con pedana mobile / parco attivo	94,1%	83,6%	94,2%	Interna
Veicoli attrezzati con sistema Kneeling	% veicoli con sistema Kneeling / parco attivo	90,3%	80,2%	90,5%	Interna
Veicoli attrezzati con fissaggio carrozzella	% veicoli con fissaggio carrozzella / parco attivo	94,1%	83,6%	94,2%	Interna
<i>Perc. complessiva qualità del servizio per viaggiatori a ridotte capacità motorie</i>	% soddisfatti		-		<i>Sondagg.</i>

¹ V. nota n. 2 e 3 dell'indicatore Sicurezza del Viaggio per il Servizio di Trasporto di Superficie

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA ¹					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
Diffusione	% veicoli attrezzati con display elettronico indicante la linea esercita / parco attivo	94%	93% ²	94% ²	Interna
	% veicoli attrezzati con display informativo interno / parco attivo	95%	95%	95%	Interna

¹ La restante parte degli indicatori, riferita all'intero sistema ANM, è riportata a pag. 67

² V. nota n. 2 e 3 dell'indicatore Sicurezza del Viaggio per il Servizio di Trasporto di Superficie

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
<i>Perc. complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità e riconoscibilità)</i>	% soddisfatti		-		<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia e disponibilità per le informazioni richieste)</i>	% soddisfatti		-		<i>Sondagg.</i>

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
<i>Perc. Complessiva livello integrazione modale</i>	% soddisfatti		-		<i>Sondagg.</i>

SERVIZIO DI TRASPORTO METROPOLITANE
Linea 1

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020 ²	Obiettivo 2021 ²	Modalità di rilevaz.
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 1 ¹	% veicoli a norma Euro 1 / flotta	0,3%	2,8%	0,7%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 2	% veicoli a norma Euro 2 / flotta	0,3%	8,9%	0,0%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 3	% veicoli a norma Euro 3 / flotta	6,8%	6,1%	6,6%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 4	% veicoli a norma Euro 4 / flotta	7,6%	6,9%	7,4%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 5	% veicoli a norma Euro 5 / flotta	15,4%	13,9%	15,1%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 6	% veicoli a norma Euro 6 / flotta	27,2%	24,5%	32,8%	Interna
Mezzi a trazione elettrica	% mezzi a trazione elettrica / flotta	24,1%	21,7%	23,5%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EEV	% veicoli EEV / flotta	16,8%	15,2%	12,5%	Interna
Mezzi ibridi ³	% veicoli ibridi/ flotta	1,4%	0%	1,4%	Interna
<i>Perc. complessiva Attenzione all' Ambiente - Servizio Urbano</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva Attenzione all' Ambiente - Servizio Extraurbano</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		<i>Sondagg.</i>

¹ Non sono presenti nella flotta aziendale mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 0.

² V. nota n. 2 e 3 dell'Indicatore Sicurezza del Viaggio per il Servizio di Trasporto di Superficie.

³ V. paragrafo "INTERVENTI STRUTTURALI REALIZZATI E PROGETTI A BREVE TERMINE" nella sezione Servizio di Trasporto.

EFFICACIA DEL SERVIZIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
Frequenza delle Linee	occupazione media veicoli	15,40%	7,88% ¹	15,40%	Consorzio Unicocamp ania

¹ Dato calcolato sulla stima dei passeggeri trasportati nel corso del 2020. Per ulteriori informazioni vedere paragrafo "PRINCIPALI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO NEL CORSO DEL 2020" nella sezione Servizi di Trasporto.

SICUREZZA DEL VIAGGIO					
Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
Incidentalità dei mezzi	% n. incidenti con feriti e-o morti / n. corse effettuate	0,001%	0,0034% ¹	0,001%	Interna
Vetustà treni	età media parco treni (anni)	22,40	22,40	23,40	Interna
Controllo degli accessi	% n. stazioni munite sul totale	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva sicurezza del viaggio</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		<i>Sondagg.</i>

¹ Gli incidenti con danni a persone per l'anno 2020 sono pari a n. 2

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
Denunce (furti, danni, molestie)	% n. denunce / n. corse effettuate	≤ 0,07%	0%	≤ 0,07%	Interna
Veicoli attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la polizia) ¹	% mezzi attrezzati sul totale	0%	0%	0%	Interna
Videocitofoni banchine/mezzanini ascensori	si - no	si	si	si	Interna
Dispositivi TV per vigilanza	si - no	si	si	si	Interna
<i>Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva livello sicurezza (PERSONALE E PATRIMONIALE)</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		<i>Sondagg.</i>

¹ Dispositivi non presenti

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
Regolarità complessiva del servizio ¹	% corse effettuate/corse programmate	≥ 95%	94,66%	≥ 95%	Interna
Puntualità	% corse in ritardo sul programma (>5)	≤ 1%	< 1%	≤ 1%	Interna
Frequenza corse ore di punta ²	intervallo medio tra due corse	10	10	10	Interna
Frequenza corse ore di morbida ²	intervallo medio tra due corse	14	14	14	Interna
<i>Perc. complessiva regolarità del servizio</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		<i>Sondagg.</i>

¹ Escluse dal calcolo le corse non effettuate a causa di forza maggiore (scioperi, manifestazioni, occupazioni, eventi meteorologici, ecc.).

² Ora di punta: dalle 7.00 alle 21.00. Ora di morbida: dalle 21.00 fino al termine dell'esercizio.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
Pulizia ordinaria treni	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	100%	100%	100%	Interna
Pulizia radicale treni	frequenza media in giorni	60	60	60	Interna
Pulizia impianti (stazioni, banchine, etc.)	n. volte alla settimana	7	7	7	Interna
Pulizia radicale impianti	frequenza media in giorni	30	30	30	Interna
<i>Perc. complessiva livello di pulizia</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		<i>Sondagg.</i>

COMFORT DEL VIAGGIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
Accessibilità facilitata (ad altezza banchina)	% mezzi dotati sul totale	100%	100%	100%	Interna
Climatizzazione ¹	% mezzi dotati sul totale	0%	0%	0%	Interna
Disponibilità WC	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
Disponibilità di scale mobili, ascensori, tapis roulant e montascale	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
Dispositivi areazione	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva livello di confortevolezza del viaggio</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		<i>Sondagg.</i>

¹ I veicoli sono dotati unicamente di un sistema di ventilazione interna.

SERVIZI AGGIUNTIVI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
Aree di attesa attrezzate (panchine, sedili, etc.)	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva qualità servizi aggiuntivi</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		<i>Sondagg.</i>

SERVIZI VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
Percorsi per motulesi e ipovedenti e presenza di posti riservati	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
Accesso facilitato a banchine e ascensori	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva qualità servizi</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		<i>Sondagg.</i>

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA ¹					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi sul totale	100%	100%	100%	Interna
Stazioni con disponibilità orari, tariffe, condizioni di viaggio	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
Avviso del tempo di attesa in continuo alle stazioni	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna

¹ La restante parte degli indicatori, riferita all'intero sistema ANM, è riportata a pag. 67

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
<i>Perc. complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità e riconoscibilità)</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia e disponibilità per le informazioni richieste)</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		<i>Sondagg.</i>

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
Interscambio con altre modalità	% stazioni dotate di parcheggi (park and ride, taxi and drive, bike and ride, bus and ride) sul totale	83%	83%	84% ¹	Interna
<i>Perc. complessiva livello integrazione modale</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		<i>Sondagg.</i>

¹ L'incremento è dovuto a seguito dell'apertura della stazione Duomo prevista nel 2021.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
Inquinamento ambientale Produzione gas serra equivalente	indici di tonnellate di CO2 equivalente	17.000	12.802	14.000	Interna
<i>Perc. complessiva Attenzione all'Ambiente</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		<i>Sondagg.</i>

EFFICACIA DEL SERVIZIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Modalità di rilevaz.
Frequentazione delle Linee	occupazione media treni	22,00%	10,47%	22,00%	Consorzio Unico Camp.

SERVIZIO DI TRASPORTO FUNICOLARI
Centrale - Chiaia - Mergellina - Montesanto

SICUREZZA DEL VIAGGIO														
Indicatore di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	
Incidentalità mezzi di trasporto	% n. incidenti con feriti e-o morti / n. corse effettuate	0,001%	0%	0,001%	0,001%	0%	0,001%	0,001%	0%	0,001%	0,001%	0%	0,001%	Interna
Vetustà treni	età media parco treni (anni)	30	30	31	46	46	47	30	30	31	46	46	47	Interna
Controllo degli accessi	% n. stazioni munite sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	40%	40%	40%	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva sicurezza del viaggio</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		-		-		-		-		-	<i>Sond.</i>

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE														
Indicatore di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	
Denunce (furti, danni, molestie)	% n. denunce / corse effettuate	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Interna
Veicoli attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la polizia) ¹	% mezzi attrezzati sul totale	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Interna
Videocitofoni banch./mezz./ascens. ²	si - no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	Interna
Dispositivi TV per vigilanza	si - no	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Interna
<i>Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		-		-		-		-		-	<i>Sond.</i>
<i>Perc. complessiva livello sicurezza</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		-		-		-		-		-	<i>Sond.</i>

¹ Dispositivi non presenti.

² Sono presenti citofoni nelle stazioni imprenziolate della Funicolare di Mergellina, negli ascensori e lungo la maggior parte dei percorsi disabili.

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI														
Indicatore di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	
Regolarità complessiva del servizio ¹	% corse effettuate / corse programmate	≥ 95%	99,8%	≥ 95%	≥ 95%	97,9%	≥ 95%	≥ 95%	91,3% ²	≥ 95%	≥ 95%	98,9%	≥ 95%	Interna
Puntualità	% corse in ritardo sul programma (>10)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Interna
Frequenza corse ore di punta e ore di morbida ³	intervallo medio tra due corse (minuti)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Interna
<i>Perc. complessiva regolarità del servizio</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		-		-		-		-		-	<i>Sond.</i>

¹ Escluse dal calcolo le corse non effettuate a causa di forza maggiore (scioperi, manifestazioni, occupazioni, eventi meteorologici, ecc.).

² Il valore è consuntivo risente nel mese di Gennaio 2020 di un incremento delle corse sopresse per malfunzionamento delle batterie dei treni che ha determinato una variazione delle frequenze delle corse a 15 min, invece che 10 min.

³ Ora di punta: dalle 7.00 alle 21.00. Ora di morbida: dalle 21.00 fino al termine dell'esercizio.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	
Pulizia ordinaria treni	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Pulizia radicale treni	frequenza media in giorni	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	Interna
Pulizia impianti (stazioni, banchine, etc.)	n. volte alla settimana	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	Interna
Pulizia radicale impianti	frequenza media in giorni	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	Interna
<i>Perc. complessiva livello di pulizia</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		-		-		-		-		-	<i>Sond.</i>

CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	
Accessibilità facilità (ad altezza banchina)	% mezzi dotati sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Climatizzazione ¹	% mezzi dotati sul totale	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Interna
Disponibilità wc	% stazioni sul totale	75%	75%	75%	50%	50%	50%	40%	40%	40%	67%	67%	67%	Interna
Disponibilità di scale mobili, ascensori, tapis roulant e montascale	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	Interna
Dispositivi areazione	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. compl. livello di confortevolezza del viaggio</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		-		-		-		-		-	<i>Sond.</i>

¹ I veicoli sono dotati unicamente di un sistema di ventilazione interna.

SERVIZI AGGIUNTIVI														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	
Area di attesa attrezzate (panchine, sedili, etc.)	% stazioni sul totale	50%	50%	50%	50%	50%	50%	100%	100%	100%	67%	67%	67%	Interna
<i>Perc. compl. qualità servizi aggiuntivi</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		-		-		-		-		-	<i>Sond.</i>

SERVIZI VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	
Percorsi per motulesi	% stazioni sul totale	75%	75%	75%	100%	100%	100%	0% ¹	0% ¹	0% ¹	100%	100%	100%	Interna
Percorsi per ipovedenti e presenza posti riservati	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Accesso facilitato a banchine e ascensori (escluso motulesi)	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva qualità servizi</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		-		-		-		-		-	<i>Sond.</i>

¹ Percorsi non presenti.

SERVIZIO SOSTA E PARCHEGGI

PR: Parcheggi a Raso

PS: Parcheggi in Struttura

NPF: Napoli Parcheggio facile

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA ¹						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Mod. Rilev.	
Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi sul totale	100%	100%	100%	Interna	
Stazioni con disponibilità orari, tariffe, condizioni di viaggio	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna	
Avviso del tempo di attesa in continuo alle stazioni	% stazioni sul totale	98%	98%	98%	Interna	

¹ La restante parte degli indicatori, riferita all'intero sistema ANM, è riportata a pag. 67

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Mod. Rilev.	
<i>Perc. complessiva livello di presentabilità e riconoscibilità</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		Sond.	
<i>Perc. complessiva livello cortesia e disponibilità per le informazioni richieste</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		Sond.	

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Mod. Rilev.	
Interscambio con altre modalità	% stazioni dotate di parcheggi (park and ride, taxi and drive, bike and ride, bus and ride) sul totale	75%	75%	75%	Interna	
<i>Perc. complessiva livello integrazione modale</i>	<i>% soddisfatti</i>	<i>FCE</i>	<i>FCH</i>	<i>FME</i>	<i>FMO</i>	<i>Sond.</i>

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Mod. Rilev.	
Inquinamento ambientale Produzione gas serra equivalente	indici di tonnellate di CO2 equivalente	1.090	992	1.050	Interna	
<i>Perc. complessiva Attenzione all'Ambiente</i>	<i>% soddisfatti</i>		-		Sond.	

EFFICACIA DEL SERVIZIO														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	Obiet. 2020	Cons. 2020	Obiet. 2021	
Frequenzamento delle linee	occupazione media treni	21%	7,66%	21%	16%	5,60%	16%	17%	11,58%	17%	15%	5,62%	15%	Cons. Unico Camp.

SICUREZZA DELLA SOSTA							
Indicatore di qualità	Unità di misura	Siti	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Mod. Rilev.	Fonte
Denunce per Infortuni	n. denunce con feriti e-o morti	PS	0	0	0	Int.	Indicat. ANM
Presenza controllo accessi automatizzato	n. controlli accessi automatizzati per PS (n. colonnine)	CDN	manutenimento sistema attuale: n. 10 in entr. n. 11 in usc.	mant. sistema attuale	mant. sistema attuale	Int.	Indicat. ANM
		Frullone, Bagnoli, Dell'Erba, Pianura, Policlinico, Ponticelli	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale	mant. sistema attuale	Int.	Indicat. ANM
		Brin	mant. sistema attuale: n. 2 in entr. n. 3 in usc.	mant. sistema attuale	mant. sistema attuale	Int.	Indicat. ANM
		Colli Aminei	mant. sistema attuale: n. 2 in entr. n. 2 in usc.	mant. sistema attuale	mant. sistema attuale	Int.	Indicat. ANM

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE ¹						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Mod. Rilev.	Fonte
Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce anno	< 7	7	< 7	Int.	Indicat. ANM
Disponibilità sistemi tvcc	% dispositivi tvcc funzionanti sul totale	95%	95%	95%	Int.	Indicat. ANM

¹ Solo Parcheggi in Struttura

PULIZIA E CONDIZIONE IGIENICA							
Indicatore di qualità	Unità di misura	Siti	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Mod. Rilev.	Fonte
Pulizia parcheggi	freq. med. in gg. per diff. tipologie di interv. ¹	PR	1, 7, 30	1, 7, 30	1, 7, 30	Int.	Indicat. ANM
		PS	1, 7, 30, 60, 180	1, 7, 30, 60, 180	1, 7, 30, 60, 180	Int.	Indicat. ANM

¹ Tipologie di interventi: ordinaria giornaliera; accurata settimanale, mensile, bimestrale e semestrale

CONFORT/VELOCITÀ DELLA SOSTA						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Mod. Rilev.	Fonte
Casse automatiche PS e NPF	n. casse automatiche	27	27	27	Int.	Indicat. ANM
Sistemi di pagamento PR	n. parcometri	648	539 ¹	600 ¹	Int.	Indicat. ANM
	modalità di pagamento sosta ²	da 1 a 3	da 1 a 3	da 1 a 3	Int.	Indicat. ANM

¹ La diminuzione è dovuta al mancato noleggio di n. 50 parcometri per il 2020 a cui si aggiunge la messa fuori servizio di quelli più obsoleti. Per il 2021 si prevede il noleggio di n. 100 nuovi dispositivi.

² 1. Parcometri; 2. Schede a scalare; 3. Pagamento con cellulare - App (Tap & Park, Easy Park, Telepass Pay, MyCicero, Prestoparking, Parkappy, Dropticket, Paybyphone).

SERVIZI PER PERSONE DIVERSAMENTE ABILI							
Indicatore di qualità	Unità di misura	Siti	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Obiettivo 2021	Mod. Rilev.	Fonte
Posti riservati ai diversamente abili ¹	n. posti ogni 50 stalli	PS e NPF	1	1	1	Int.	Indicat. ANM
	n. posti ogni 25 stalli	PR	1	1	1	Int.	Indicat. ANM

¹ I titolari di contrassegno HD possono sostare gratuitamente sugli stalli di sosta a pagamento escluso quelli denominati "a rotazione".

SERVIZIO ASCENSORI CITTADINI

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consunt. 2020	Obiettivo 2021	Mod. Rilev.	Fonte
Sicurezza (incolumità fisica)	n. incidenti in un anno	0	0	0	Interna	Indicat. ANM
Sicurezza (furti, molestie...)	n. furti denunciati in un anno	0	0	0	Interna	Indicat. ANM

PULIZIA E CONDIZIONE IGIENICA						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Consunt. 2020	Obiettivo 2021	Mod. Rilev.	Fonte
Pulizia ascensori pubblici	frequenza media in giorni	1, 7, 30	1, 7, 30	1, 7, 30	Interna	Indicat. ANM

INDICATORI DI QUALITA' COMUNI PER IL SISTEMA ANM

Servizio di Trasporto di Superficie, Metropolitane, Funicolari e Sosta

LIVELLO DI SERVIZIO SPORTELLO								
Indicatore di qualità	Unità di misura			Obiettivo 2020	Consunt. 2020	Obiettivo 2021	Mod. Rilev.	
Raccolta reclami	disponibilità delle diverse modalità: call center, mail, fax, telefono, Infopoint (si-no)			si	si	si	Interna	
Riscontro proposte e reclami	% risposta entro 15 gg. sul totale			55%	60%	60%	Interna	
Perc. complessiva livello servizio allo sportello	% soddisfatti	Trasp. Superf.	Linea 1	FCE	FCH	FME	FMO	Sond.
		-	-	-	-	-	-	

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA								
Indicatore di qualità	Unità di misura			Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Mod. Rilev.	
Tempestività risposta	Tempo medio di risposta a richieste in giorni			2	2	2	Interna	
	Tempo medio di preavviso per variazioni di percorso o fermi impianto programmati in giorni			3	3	3	Interna	
Diffusione	Ore operatività giornaliera del servizio informazioni			lun-dom 07:00 - 20:00	lun-dom 07:00 - 20:00	lun-dom 07:00 - 20:00	Interna	
	Disponibilità informazioni su Sito Internet (si-no)			si	si	si	Interna	
	Disponibilità numero verde (si-no)			si	si	si	Interna	
Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	Trasp. Superf.	Linea 1	FCE	FCH	FME	FMO	Sond.
		-	-	-	-	-	-	

Azienda Napoletana Mobilità
Via Giambattista Marino, 1
80125 - Napoli
contact center 800 639525

